ESTIMATES

Canada Customs and Revenue Agency

Performance Report

For the period ending
March 31, 2000

Canada

Improved Reporting to Parliament
Pilot Document

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2000

Available in Canada through your local bookseller or by mail from

Canadian Government Publishing — PWGSC

Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/10-2000
ISBN 0-660-61396-4

Foreword

On April 24, 1997, the House of Commons passed a motion dividing on a pilot basis the *Part III of the Estimates* document for each department or agency into two separate documents: a *Report on Plans and Priorities* tabled in the spring and a *Departmental Performance Report* tabled in the fall.

This initiative is intended to fulfil the government's commitments to improve the expenditure management information provided to Parliament. This involves sharpening the focus on results, increasing the transparency of information and modernizing its preparation.

The Fall Performance Package is comprised of 83 Departmental Performance Reports and the President's annual report, *Managing for Results 2000*.

This ***Departmental Performance Report***, covering the period ending March 31, 2000 provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the department's *Report on Plans and Priorities* for 1999-00 tabled in Parliament in the spring of 1999.

Results-based management emphasizes specifying expected program results, developing meaningful indicators to demonstrate performance, perfecting the capacity to generate information and reporting on achievements in a balanced manner. Accounting and managing for results involve sustained work across government.

The government continues to refine its management systems and performance framework. The refinement comes from acquired experience as users make their information needs more precisely known. The performance reports and their use will continue to be monitored to make sure that they respond to Parliament's ongoing and evolving needs.

This report is accessible electronically from the Treasury Board Secretariat Internet site:
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp

Comments or questions can be directed to the TBS Internet site or to:

Planning, Performance and Reporting Sector
Treasury Board Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario, Canada
K1A OR5
Tel: (613) 957-7167
Fax (613) 957-7044

Canada Customs and Revenue Agency

Performance Report

For the period ending

March 31, 2000

The Honourable Martin Cauchon

Minister of National Revenue

101-03859/

TABLE OF CONTENTS

SECTION I - MESSAGE

MESSAGE FROM THE MINISTER 1

EXECUTIVE SUMMARY 2

SECTION II - AGENCY OVERVIEW AND PERFORMANCE

ABOUT THE CANADA CUSTOMS AND REVENUE AGENCY 5

THE COMPLIANCE CHALLENGE 6

PROMOTING COMPLIANCE THROUGH QUALITY SERVICE AND RESPONSIBLE ENFORCEMENT—THE CCRA'S ACCOMPLISHMENTS IN 1999-2000 8

FINAL WORDS 31

CHART OF KEY RESULTS COMMITMENTS 32

SECTION III - CONSOLIDATED REPORTING

MATERIEL MANAGEMENT 33

STORAGE TANKS 33

SUSTAINABLE DEVELOPMENT 34

REGULATORY INITIATIVES 37

Section IV - Financial Performance

Overview 39

Financial Summary Tables 40

Section V - Supplementary Information

Agency Structure And Strategic Foundation 45

Financial Information 47

Appendix 1: Details of Spending by Object

Appendix 2: Revenue Collections by Type

Appendix 3: Allocations of Revenues Collected

Appendix 4: Statement of Tax and Non-Tax Accounts Receivable at Fiscal Year-End

Appendix 5: Non-Respendable Revenues: Non-Tax Revenues

Appendix 6: Cost of Services Provided by Other Departments Without Charge

Program Information 52

Appendix 1: Performance Tables By Strategic Goal

Appendix 2: Legislation Administered

Appendix 3: Internal Audits and Reviews

Appendix 4: References and Contacts

Section I – Message

Message from the Minister

The past year has been a momentous one for the Canada Customs and Revenue Agency (CCRA). On November 1, 1999, the Department of National Revenue became the CCRA, marking a significant step forward by the Government of Canada in realizing one of its most important commitments, namely to continue to improve our services to Canadians.

The CCRA has greater flexibility to provide Canadians with improved programs and services, and a greater capacity to provide revenue administration services to provinces and territories. It also benefits from the guidance and client-centred perspective of its Board of Management. In moving to agency status, the CCRA has used its new flexibility to improve service to Canadians, while remaining strongly committed to the values and principles of public service.

Our strong economy, increased trade volumes, and the widespread use of technology in our daily lives represent both opportunities and challenges to achieving our core mandate of fair and efficient tax and customs administration. I am particularly pleased that in this year of transition, the CCRA has maintained its program performance in core operations—collecting $275 billion in revenues, serving 110 million travellers and processing 11 million commercial releases at the border—while improving service to Canadians in areas such as client service and accessibility. Through the dedicated efforts of all CCRA employees across Canada, we made a smooth transition to agency status and achieved program and service results we can be justly proud of.

The CCRA, in collecting tax revenues, distributing social benefits, and in managing Canada's borders, is accountable to Parliament, to provinces and territories on whose behalf we deliver programs, and to Canadians at large. We demonstrate our accountability for this broad mandate through clear, open reporting on the delivery of our programs and services.

I am pleased to table the CCRA 1999-2000 *Performance Report* to Parliament to highlight our enhanced capacity to continue to improve our services to Canadians, and to reaffirm our commitment to provide Canadians with the best possible service and to account to them for the results we achieve.

Minister of National Revenue

Executive Summary

The mandate of the Canada Customs and Revenue Agency (CCRA) is to collect revenues, administer tax laws, provide customs services, and deliver various social benefits and economic programs to Canadians. In doing so, we contribute to the economic and social well-being of Canadians and support government-wide priorities, such as fostering a dynamic economy, alleviating child poverty, creating stronger communities, and strengthening Canada's place in the world.

This report reviews the CCRA's performance against the strategic goals and key commitments made in the *Report on Plans and Priorities* 1999-2000. The theme of this year's report is **Promoting Compliance through Quality Service and Responsible Enforcement.** During 1999-2000, we expanded our service options, our tax and customs operations handled significant increases in volumes, we re-emphasized the importance of "fairness" in everything that we do, and we introduced measures to address increasingly complex compliance challenges. The CCRA also contributed $275 billion to the Consolidated Revenue Fund in 1999-2000, up 12.24% from $245 billion in 1997-1998.

It is, however, becoming increasingly difficult to maintain this record of service improvement and deal with ever-increasing volumes and a complex and growing compliance challenge. While we have absorbed some of this growth through increased productivity, additional resources will be required if service and compliance efforts are not to be compromised. The following table provides an overview of CCRA's key volumetrics.

	1997-98	1998-99	1999-00	% Increase from 1997-98 to 1999-00
Total Revenues Collected ($000)	245,000,000	256,000,000	275,000,000	12.24%
Tax Returns - Individuals & Trusts	21,951	22,539	23,708	8.00%
- Corporations (000s)	1,140	1,201	1,215	6.58%
Travellers (000s)	109,448	104,698	110,269	0.75%
Commercial Releases (000s)	9,559	10,113	10,751	12.47%
Public Enquiries (000s)	27,207	28,823	29,348	7.87%
Revenue Collections Intake ($000s)	7,061,566	8,407,336	9,345,582	32.34%
Total Fiscal Impact ($000s)	4,955,000	5,516,900	6,779,100	36.81%

Performance Highlights

Service quality: As a result of the sustained teamwork of our employees over the last few years and the use of a redesigned 1-800 telephone enquiries system, the responsiveness of enquiry services during the 2000 tax filing season improved significantly—90% of general enquiries were answered on the first attempt, compared to 26% in 1997. For business inquiries, 93% were answered on the first attempt, compared to 23% in 1997. During the 1999 filing season, the CCRA invited 3.8 million Canadians to participate in the new NETFILE service. We expected 10% of them would participate; nearly 12% or 443,000 did. NETFILE users surveyed were very satisfied with the service and all said they would use it again. NETFILE will be available to all Canadians for the 2000 tax year.

Tax and customs processing: By mid-June, the CCRA had assessed 98% of individual returns filed on time by 23.3 million Canadians, in time to process new benefits amounts for July; this matched last year's performance. The new system for processing corporate income tax returns has overcome its development hurdles and will be running by late 2000. We also served approximately 110 million travellers and processed 11 million commercial releases at Canada's borders.

Responsible enforcement: Tax compliance programs generated a total fiscal impact of $6.8 billion, compared to a forecast $5.6 billion, largely attributable to large business audit programs and the non-resident withholding program. In 1999-2000, Customs Services seized $625 million worth of contraband goods (two multi-tonne seizures accounted for $250 million), compared to $318 million last year.

Fair administration: As a result of the CCRA's 7-point Fairness Initiative launched early in 1999, voluntary disclosures rose to 2,019 in 1999-2000 from 1,633 in 1998-1999, up 24%. We need, however, to complete the dispute resolution elements of this initiative.

Skilled and knowledgeable employees: The CCRA's legislation has allowed us to reform our human resources system so that we can attract and retain people with the skills and experience we need. In 1999-2000, we put our new human resource regime in place and developed human resources policies in key areas, which our Board of Management then approved.

Effective management processes: The CCRA was launched without interrupting service to Canadians. In the first five months of our operation, our Board of Management and its committees have exercised their key oversight role in developing the CCRA's first corporate business plan and approving a wide range of administrative policies. We need to follow through on the transition to agency status, however, by seeking innovative ways of integrating tax services, expanding our partnerships with the provinces and territories, and maintaining a client-focused drive towards excellence. These efforts should result in further affordable service improvements and benefits.

Section II of this report describes our accomplishments in more detail. We know we can still enhance our results in many areas—some will require a multi-year effort—and in some cases, we will need to invest additional resources. Building on our 1999-2000 performance, we will address these ongoing and future challenges in the next *Corporate Business Plan* and report on them in subsequent annual reports.

Section II – Agency Overview and Performance

This section provides information on the CCRA, our mandate, our operating environment, our challenges, and the results we have achieved against our strategic goals and the key results commitments we made in the 1999-2000 *Report on Plans and Priorities*.

About the Canada Customs and Revenue Agency

The CCRA's mandate is to collect revenues, administer tax laws, provide customs services, and deliver a number of social and economic programs to Canadians. We are accountable to the Minister of National Revenue and Parliament, and our employees are members of the Public Service of Canada.

Under our new legislation and agency status, the CCRA now has tailored legislative and administrative authorities that allow us to fulfill our mandate more effectively and efficiently, balanced with an enhanced accountability to Parliament and a new Board of Management.[1] The Board of Management is responsible for the development of the CCRA corporate business plan, and oversees the management of resources, services, property, personnel, and contracts. Board members bring Canadians' priorities and concerns directly to the CCRA, providing new insight and ideas that will help us improve our services to Canadians and enhance compliance.

The *Canada Customs and Revenue Agency Act* gives us greater scope to develop partnership arrangements with the provinces and territories, including service management frameworks with tailored accountabilities. The goal is to reduce overlap and duplication in tax and benefit administration, which will both lower administrative costs and provide more integrated service to Canadians.

Consistent with the government's commitment to improving the delivery of its services to Canadians, the CCRA places particular emphasis on making it easier for Canadians to comply with Canada's tax and customs legislation. In fact, the CCRA's mission is *"to promote compliance with Canada's tax, trade, and border legislation and regulations through education, quality service, and responsible enforcement, thereby contributing to the economic and social well-being of Canadians."*

---

[1] For more information, see the CCRA organizational chart on page 45.

The CCRA is the government's primary revenue collection organization. It collected $275 billion in gross revenues in 1999-2000, an increase of 7.4% from $256 billion in 1998-1999. The CCRA collects about 95% of all federal government revenues.

The Compliance Challenge

Our Canadian way of life is the envy of much of the world and a source of pride. It is also a reminder that everyone's full co-operation and compliance with the tax and customs system is essential to maintain our social and economic programs. Canadian taxpayers need to feel confident that everyone is paying his or her fair share. All of our contributions—large and small, individual and collective—are vital to ensuring that our tax and customs system remains as fair and equitable as possible and that Canadians continue to receive the high quality, affordable programs and services they expect. The CCRA's overall approach to compliance is based on self-assessment and voluntary compliance. It also recognizes that enforcement actions must be taken when certain individuals do not observe the law.

Canada, like many other countries, must respond to many challenges to compliance with its tax and customs system. These include the following.

i) A growing economy: The sheer volume and diversity of economic activity from our growing economy challenges our capacity to comprehensively identify and address areas of potential non-compliance. Despite continued advances in compliance research and risk management techniques, many types of complex international transactions and elaborate domestic tax avoidance schemes challenge our capacity to respond, particularly with our current resources.

The growing role of electronic commerce creates significant potential for the transfer of wealth and intellectual property across international borders. While international co-operation is essential to address this global issue, it is difficult to expand our international tax agreements and gain co-operation with foreign jurisdictions, given the number of players and the variations of interest. The CCRA constantly strives to strengthen its compliance programs, through techniques ranging from facilitation to enforcement, while simultaneously enhancing client communication, quality services, and fairness.

ii) Resource constraints: Years of budget reductions coupled with ongoing increases in workload have placed a strain on our compliance efforts in several areas:

- customs commercial examinations rates are roughly half of targeted levels;
- accounts receivable inventories are growing; and
- audit rates have been declining since the mid 80's.

iii) Perceived complexity of tax administration: Government strives to ensure that Canada's tax system responds to social and economic conditions. This ongoing effort to improve the fairness and balance of the tax system to support Canada's social and economic agenda can sometimes make the system more complex for the taxpayer. To respond to this challenge, the CCRA has an extensive client communication and quality service program to help Canadians understand and meet their compliance obligations. At the same time, CCRA employees are staying at the leading edge of tax interpretation to administer the system efficiently and to better respond to stakeholders and interest groups, such as income tax and commodity tax specialists.

iv) Increased customs activities: The CCRA must make it as efficient as possible for millions of legitimate travellers and tourists to pass smoothly across our borders, and for legal immigrants to enter Canada. It must also handle commercial entries, whose volume has grown significantly since free trade agreements were introduced. For example, the Ambassador Bridge in Southern Ontario has seen a 68% increase in commercial volumes since 1994. Such increases are straining the CCRA's capacity to process entries quickly. Not only must the CCRA make legitimate cross-border travel and commerce easier, it must simultaneously protect Canadian society and business from unlawful or prohibited goods. For example, "human smuggling" (individuals being illegally smuggled into or through Canada) is an issue that requires domestic and international co-operation if it is to be properly addressed. Along with Citizenship and Immigration Canada, the Canadian Coast Guard, and other agencies, the CCRA is responding to these situations fairly and humanely.

Collecting all tax revenues and making sure they are available to support the social and economic programs that Canadians expect; enforcing the rules of international commerce; fostering tourism while preventing smuggling and contraband; and serving recipients of Canada's social benefits promptly and accurately—the CCRA does all of this and more.

Promoting Compliance through Quality Service and Responsible Enforcement – The CCRA's Accomplishments in 1999-2000

The following section outlines the CCRA's performance in 1999-2000, supported by tables with analyses in Section V. Our previous performance reports have reviewed results by business line against a Chart of Key Results Commitments.[2] We are revising our Planning, Reporting and Accountability Structure, business lines, and performance measures to make them more relevant to Canadians and to better align them with our agency mandate and status, business operations, and new Performance Measurement Framework.[3]

In this report, we describe our 1999-2000 performance against our six strategic goals—four business and two enabling—as set out in the 1999-2000 *Report on Plans and Priorities* (RPP). The business goals focus on the way we design and carry out programs to achieve our broad mandate, while the enabling goals focus on ensuring that our employees have the skills and knowledge they need to better serve Canadians, and that the CCRA's management processes help them do so.

The following diagram shows our business goals, as well as the corresponding supporting activities and key results measures. It also serves as a cross-walk between this year's approach and the Chart of Key Results Commitments in the 1999-2000 RPP. Performance information on each measure is presented under each goal. For ease of identification, the specific performance measure is underlined.

---

[2] The Chart of Key Results Commitments is on page 32.
[3] For further information on this framework, see page 29.

	1	2	3	4
Goals	**Quality Services and Client Communication**	**Simple and Efficient Processes**	**Responsible Enforcement and Border Protection**	**Fair Administration**
Activities	• Forms/Publications • Outreach/Consultations • Client Enquiries • Registration • Trade Services • Traveller Services • Commercial Services • Rulings & Interpretations, and Adjustments	• Returns/Applications Processing • Requested Adjustments • Accounting • Remittance Processing • Benefit & Credit Processing • Import & Export Processing • Traveller Processing	• Verification • Examination • Audit • Investigations • Collections • Contraband & Intelligence	• Objections • Appeals • Fairness Requests • Adjudications • Trade Administration Dispute Resolution • Problem Resolution
Key Results Measures	• Level of achievement against service standards • Level of client satisfaction • Electronic service delivery options	• Trends in volumes of enquiries, travellers, and commercial shipments	• Total fiscal impact of enforcement activities • Accounts receivable - target 4% of gross revenues • Compliance rate for travellers • Activities related to the underground economy • Value of seized contraband goods	• Percentage of non-audit income tax objections processed within 90 days • Timeliness in contacting clients within 30 days of mailing their objection or dispute

The sequence in which we present our performance results represents the flow of the CCRA's business—from providing information to help Canadians understand and comply with the tax and customs system and encouraging feedback on the quality of our services **(quality services and client communication)**, to using **simple and efficient processes** to handle tax returns, travellers and goods, ensuring **responsible enforcement** of our tax laws and protecting Canadians **(border protection),** and providing a redress component to make sure that the tax and customs system is fair and equitable **(fair administration)**. This report discusses program performance under each strategic goal; however, these results can and do contribute to more than one goal simultaneously.

Strategic Goal 1

Through **quality services and client communication**, we aim to provide Canadians with accessible, responsive, and reliable programs and services, supported by clear and informative communications, at an affordable cost.

The CCRA's commitment to **quality services** is driven by the conviction that we can best promote compliance through a positive relationship with clients. Whether you are a taxpayer in need of general information, a benefits recipient with a question on a particular program, a small or large business applying for an interpretation or ruling, an importer or an exporter seeking information on the movement of goods, or a traveller crossing the border, we aim to make your dealings with the CCRA quicker and more convenient. We are also committed to reducing red tape, speeding up decision-making, making it easier for clients to access our services, and expanding our service options to keep pace with technological change and client expectations. By **communicating** the right information in a timely and accurate manner, we help people better understand both their obligations and their entitlements.

1999-2000 Performance

This past year, the CCRA made progress toward achieving the goal of quality service and client communication on a number of fronts. Our progress is measured by our level of achievement against our service standards; our efforts to improve client satisfaction through education, outreach, communication, and consultation; and the provision of innovative service options, primarily through electronic service delivery.

Service standards – Our clients need to know what to expect in their dealings with the CCRA, how we are doing in meeting those expectations, and what we will do when improvements are needed. In response to the government's commitment and Canadians' demands for citizen-focused services, the CCRA has published some 30 service standards and is developing 16 more. We report results against key service standards throughout Section II, and provide a summary chart in Section V. While some results are preliminary, they generally show that we are meeting or exceeding our standards. Still others show that we need to do further development or monitoring work. This level of service, however, can not be maintained in the future without additional resources to cope with workload increases and chronic underfunding.

Communicating with clients – The CCRA annually publishes a document entitled *Our Programs and Services.* This compendium offers a brief explanation of all of the CCRA's services and activities along with their information sources. The CCRA also publishes a wide variety of information circulars and forms covering all aspects of its activities, including "user friendly" guides, bulletins, brochures, forms, pamphlets, news releases, and client newsletters. These are available in hard copy and, in most instances, on the CCRA Web site at www.ccra-adrc.gc.ca.

In 1999-2000, employees of the Burnaby-Fraser Tax Services Office visited 327 businesses, providing information, answering questions, following up on issues, and addressing areas of non-compliance. Most business people reacted positively and said they appreciated getting information specific to their situations.

Outreach programs – The CCRA has a number of outreach programs that range from participating in conferences and trade shows to conducting tax clinics for new immigrants. In 1999-2000, we held 680 small business information seminars, reaching 11,780 participants. Our community visits combine service, education, and compliance checks, while our school program supplies free *Teaching Taxes* kits to about 2,000 teachers and 75,000 students. During the 2000 filing season, approximately 15,000 volunteers helped 414,000 Canadians with their income tax returns. All of these activities were designed to increase Canadians' knowledge and understanding of their obligations and entitlements.

Consultations – We regularly consult with clients and invite their comments on our services. Our understanding of the particular interests and views of our many client groups is enhanced by the contributions of more than 100 key interest groups and some 25 advisory committees—many with regional sub-committees—comprising Canadians from all walks of life. We use this client feedback to continually improve our services. For example, the Seniors Advisory Committee was created in 1991 to consult with representatives of Canada's senior community on an annual basis to ensure that the CCRA addresses the specific needs of seniors. In 1999, members were consulted on a variety of issues regarding the T1S-A, which is a simplified tax return for seniors with pension and investment income only. The 2000 version of the T1S-A will reflect the Committee's input on its format and ease of use.

A good example of consultation in action is the *Customs Action Plan*, which our Minister launched on April 7, 2000. It is the product of extensive consultation with the travelling and importing/exporting communities. Through consultations, it became clear that clients wanted the CCRA to dramatically streamline the border process for low-risk people and

goods. Their feedback influenced the development of the Customs Self-Assessment, an audit and profile-based approach that will allow streamlined release of low-risk travellers and goods. As well, they strongly endorsed CANPASS permit programs to streamline border clearance for frequent travellers.

Another example of consultation is the progress made in our client-centered approach to the Scientific Research and Experimental Development (SR&ED) program. This approach relies heavily on a close working relationship with industry and sector-specific committees. Direct industry involvement in the program helped us deliver tax incentives quickly, consistently, and predictably. The program's Preclaim Project Review Service and Account Executive Service help businesses be certain of their tax situation before undertaking scientific research and experimental development. As a result, our service standard in this area (turnaround times for processing SR&ED applications) has improved significantly. In 1999-2000, we processed 84% of refundable claims within 60 days, compared to 38% in 1997-1998 (see the following table).

"The Agency's consultation process, Action Plan implementation, and new services, such as the Account Executive Service, are improving the delivery of the SR&ED program. ITAC supports and applauds these new directions."

Gaylen Duncan, President and CEO
Information Technology Association of Canada (ITAC)

Service	Public Standard	Target	Results 1997-98	Results 1998-99	Results 1999-00
Refundable SR&ED claims	Processed in 60 days	100%	38%	58%	84%

Customs services – Travellers' satisfaction with customs services—a measure of the quality and timeliness of service in this area—remains high at 90%. As indicated in the following table, we have maintained this satisfaction level for the past four years.

	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	Actual 1999-00	Estimates 1999-00
Travellers processed (000s)	109,145	109,448	104,698	**110,269**	**109,000**
Client satisfaction (%) [1]	91.5	91.3	92.1	**90%**	**93%**

1 Travellers who, when surveyed, indicated that they were reasonably to very satisfied with the service they received.

Business Registration On-line (BRO) workstations – As we committed to do in the 1999-2000 RPP, we installed self-help business registration workstations in 49 large and medium-sized tax services offices across Canada to allow clients to register for both federal and provincial government programs. For example, businesses from anywhere in the

country can apply on-line to register for provincial programs such as the Nova Scotia Workers' Compensation Board. Usage is highest in major metropolitan centres, with up to 100 registrations per week in some cities. Users give the workstations high satisfaction ratings with 98.5% of respondents reporting they would recommend the workstation to other businesses. To encourage increased usage of BRO, we are enhancing communications, technical support and on-site promotion. We are also offering to Ontario and other provinces arrangements similar to those offered to Nova Scotia.

Service innovation in the area of electronic service delivery also demonstrates our commitment to continually improving the quality and range of our service interaction with Canadians. For example, we significantly restructured our telephone enquiries system and introduced a new Internet service to help Canadians comply fully and quickly.

NETFILE – The Internet is a core element of the Government On-Line strategy. NETFILE allows individuals to send returns directly to the CCRA over the Internet. In 2000, the CCRA invited about 3.8 million individuals across the country to use NETFILE. Almost 443,000 NETFILE returns were filed by July 2000, for a take-up rate of 12%, which exceeded our forecast of 10%. Clients have responded very positively to this option: 95% of the more than 25,000 NETFILE users surveyed found it easy to use; all said they would use it again.

Public enquiries – The redesigned 1-800 telephone enquiries system allows us to reroute calls to available telephone agents across the country. This gives Canadians prompt telephone access to the CCRA, regardless of their geographic location, and helps us use our employees more efficiently. We significantly improved service to Canadians during the 2000 tax filing season—90% of those with general enquiries were answered on the first attempt, compared to 26% in 1997, while 93% of business enquiries were answered on the first attempt, compared to 23% in 1997. On average, clients waited less than a minute to speak to an agent. This exceeded our commitment in the 1999-2000 RPP to achieve accessibility rates of 85% and reduce waiting times to a maximum of two minutes.

National Collections Call Centre – The CCRA set up the National Collections Call Centre in 1997 as a quick, initial point of telephone contact between the CCRA and taxpayers for overdue accounts. The Call Centre handles high volume, low dollar value accounts. As we committed to doing in the 1999-2000 RPP, we expanded this service to include businesses. The Call Centre responded to approximately 1.5 million calls and collected close to $1.2 billion.

Electronic Service Delivery Strategy – This strategy was launched in December 1999 and outlines our plans to meet the needs of our clients and stakeholders and to help the government meet its on-line objectives by 2004. We have met our 1999 targets for on-line presence and information retrieval (for availability of all forms and guides on our Web site and availability of voice response systems) and are well advanced in our plans to meet subsequent government-wide targets for on-line presence and fully enabled service by December 31, 2000.

Partnerships – One of our challenges as an agency is to establish new and innovative partnerships to better serve Canadians. This year, we forged new working relationships with aboriginal communities and bands (in Nunavut, British Columbia, and the Yukon Territory). For example, since January 1, 1999, we have been collecting and administering personal income taxes on behalf of self-governing Yukon First Nations.

Another example is the CCRA's support of the government's priority to strengthen relationships with the voluntary sector. The CCRA and the Department of Finance lead a joint government-voluntary sector regulatory table to address issues concerning the regulation of charities. The table will report to Cabinet on policy issues, serve as a sounding board, and provide an additional communication channel to the sector.

We still need to set up service management frameworks with all provinces and territories. These frameworks, such as the ones concluded in 1998-1999 with Nova Scotia and in 1999-2000 with Alberta, provide the scope for other innovative arrangements. We are continuing our discussions with other provinces and territories as part of our mutual commitment to working together to improve service to Canadian taxpayers, support business competitiveness, and enhance government efficiency.

Strategic Goal 2

Intensive, high-volume operations—primarily serving travellers, processing tax returns, and clearing commercial releases—are the core part of the CCRA's business. Our goal is to provide **simple and efficient processes** to lessen the compliance burden on Canadians and encourage them to comply with their obligations.

1999-2000 performance

Customs services – The CCRA served approximately 110 million travellers crossing the border and processed 11 million commercial releases. The volumes of trade and travel at large border locations on major transportation arteries, which Canadian businesses are marketing internationally as North American gateways, have grown substantially over the past five years and are anticipated to continue to do so. In particular, since 1994, volumes have been rising at a number of "hot spots", such as the Ambassador Bridge in Southern Ontario (a 68% increase in commercial volumes), Vancouver International Airport (a 61% increase in traveller volumes), and Pearson International Airport in Toronto (an increase of 40%).

The following table shows the trend in volumes of travellers and commercial releases since 1996-1997.

	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**	**Estimates 1999-00**
Travellers processed (000s) [1]	109,145	109,448	104,698	**110,269**	**109,000**
Releases processed [2]	8,600	9,559	10,113	**10,751**	**9,609**

1 Individuals entering Canada reporting to customs by any mode.
2 Commercial shipments arriving by highway, air, rail, and marine modes and presented for release.

Customs commercial goods released on minimum documentation through electronic data interchange (EDI) were processed within 45 minutes 85% of the time. This service standard matches the previous year's strong result.

The CCRA recognizes that it faces significant challenges in the near future. The *Customs Action Plan* will modernize customs processes and help the CCRA address steadily increasing volumes of trade and travel. The Federal Budget 2000 allocated $87 million for the first three years of implementation of this program. We will strengthen our protection efforts by focusing on areas of high or unknown risk. At the same time to streamline processes and help Canadians comply more easily with customs requirements, we are undertaking a number of initiatives. For traders, we are developing the Customs Self-Assessment

A pilot for Canadian Utilities Limited, an ATCO company, says CANPASS Corporate Aircraft[4] is one of the government's best programs: "We've had nothing but positive experiences. CANPASS really protects and serves Canadian interests."

[4] The CANPASS Corporate Aircraft Program streamlines customs and immigration clearance for frequent, pre-approved, low-risk business travellers.

and Carrier Re-engineering initiatives, and we are working to harmonize and simplify customs procedures among G7 countries. For travellers, we are moving ahead with CANPASS permit programs, the Expedited Passenger processing system for high-volume airports, the Advanced Passenger information system, and the Canada-U.S. Harmonized Highway pilot project.

Tax services – The CCRA successfully and quickly processed more than 23.3 million individual tax returns in 1999-2000. Of these, 16.9 million were filed on paper; 5.6 million through E-FILE; 0.4 million through NETFILE; and 0.7 million through TELEFILE. We assessed 98% of the filed-on-time T1 returns by mid-June. This means we processed paper returns in five weeks on average, within the service standard of four to six weeks, while we handled electronically filed returns within two weeks. In 1999-2000, we distributed more than $15.7 billion in individual tax refunds to Canadians, compared to $14 billion in 1998-1999.

Income redistribution – The CCRA is well known for its ability to handle huge volumes of information quickly, efficiently, and securely. As a result, we have established partnerships with the provinces and territories to distribute income-tested benefits to Canadians and to handle payments of debts owed to the provinces.

The CCRA, for example, plays a key role in delivering the National Child Benefit—-a joint initiative of the federal, provincial, and territorial governments—to address the commitment in the 1999 *Speech from the Throne* related to child well-being. In 1999-2000, we issued $6 billion in Canada Child Tax Benefit (CCTB) payments, including $1.3 billion in National Child Tax Supplement payments and $88.5 million in Children's Special Allowances.[5] New CCTB programs for Newfoundland and Labrador, Nunavut, and Yukon were launched on July 1, 1999—on time and on budget. This brings to nine the number of participating provinces and territories.[6] These programs make administration more efficient, decrease operating costs, and reduce paper burden for clients.

CSA on the Net is an automated process that allows clients to file Children's Special Allowance applications and cancellations over the Internet using public key infrastructure security. By using this service, CCRA clients have access to a fully interactive electronic service that is fast, secure, and paperless.

[5] Children's Special Allowances (CSA) are tax-free monthly payments to help federal and provincial departments, child care agencies, and institutions care for and educate children under 18 living in Canada. The CSA program supports 274 agencies responsible for about 48,000 children and issues about $8 million in payments each month.

Through a fee-for-service partnership with Nova Scotia, the CCRA is accepting and processing workers' compensation payments from more than 16,000 employers registered with the Nova Scotia Workers' Compensation Board and make Worker's Compensation Board remittances. Other provinces have expressed interest in similar arrangements.

In 1999-2000, Manitoba and the Northwest Territories joined the Provincial and Territorial Refund Set-Off Program, which makes individuals' income tax refunds available for set-off via EDI to repay provincial and territorial Crown debts. We have also met our commitment to implement the program in Nova Scotia and Ontario. In 1999-2000, we made available approximately 14,700 set-offs valued at $4.1 million to the program's partners.

Information technology – The CCRA has continued to make major investments in information technology and re-engineering projects. For example, we successfully handled the Y2K transition of our 13 mission-critical systems related to tax processing, income redistribution, and customs processing, without disrupting service to Canadians. This important Y2K investment brings to the CCRA permanent benefits, such as upgraded hardware and software, updated inventories of IT and non-IT assets, as well as business continuity plans and informatics disaster recovery plans.

Our new system for processing T2 Corporate income tax returns has overcome its development hurdles and will be running by late 2000, instead of spring 2000 as indicated in the 1999-2000 RPP. The system will help reduce processing times to 25 days for 85% of returns. In 1999-2000, our service standard was to process 90% of returns within 90 days. We assessed 51% of returns within 90 days, compared to 80% in 1998-1999. This decrease is due to many factors, including delays in implementing the new corporate income tax returns processing system and a rotating general labourers' strike in the first quarter of 1999. This resulted in slowdowns or shutdowns at the tax centres and an increase in the backlog of returns to be assessed throughout 1999.

Commitment to quality – To make sure we continue to improve our processes and operations, we have developed in-house expertise in the continuous process improvement methodology and obtained International Standard Organization (ISO) recognition in several areas. ISO certification recognizes an organization's commitment to quality processing,

---

[6] For further information, see Figure 2-3 on page 57.

quality service, and continuous improvement. The CCRA successfully achieved certification to the ISO 9000 standard in six pilots within five program areas.[7]

Significant investments in re-engineering and replacing outdated systems will be an ongoing priority of the CCRA. These are essential if we are to cope with ever-increasing workload pressures, changing tax policies, and the growing needs of our partners and clients.

Strategic Goal 3

The CCRA is committed to **responsible enforcement** and the effective review of programs in a way that directly responds to changes in the environment. Canada's tax and customs system rests on voluntary compliance—we collect the vast majority (about 95%) of revenues without taking any direct enforcement action. However, our enforcement presence remains essential to preserving the integrity of Canada's voluntary compliance approach.

We continually monitor our operating environment to better understand compliance-related trends and issues and to keep pace with them. The CCRA analyzes compliance levels, including related social and economic trends. We also aim to take advantage of advancements in risk management and assessment techniques to better target high-risk areas. A key facet of our strategy is to assess and address major technological implications (for example, compliance in areas such as e-commerce).

John Sutherland, Executive Vice-President of the Nova Scotia Automobile Dealers Association, recently said our audit staff's efforts to solve the "car flipping"[8] problem, particularly in Nova Scotia, show how co-operation and an effective working relationship between an industry association and the CCRA can help both parties address issues of mutual concern.

1999-2000 performance

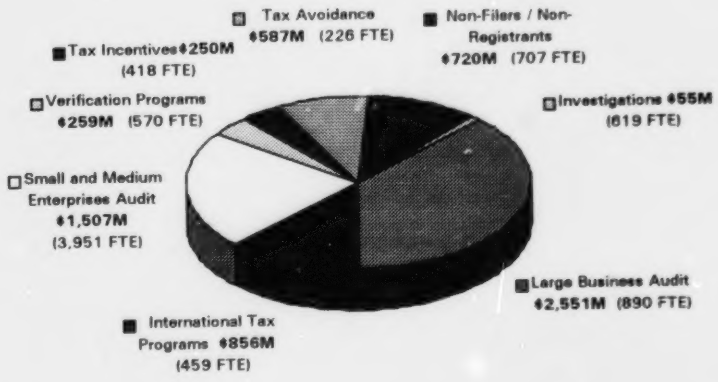
Recoveries – The CCRA's compliance programs generated a total fiscal impact of $6.8 billion, compared to $5.5 billion in 1998-1999. Although recoveries rose in most programs, unanticipated major increases came from large business audits and the non-resident

[7] Customs Adjudications, Revenue Collections at the Laval Tax Services Office, Returns Processing at the International Tax Services Office, Large Business Audit at the Montreal Tax Services Office, and Income Tax Rulings at Headquarters.
[8] In "car flipping," people generate profit by rapidly buying and selling vehicles, while abusing input tax credits or failing to pay GST/HST. This type of non-compliance makes it hard for honest car dealers to compete.

withholding program; the growing experience gained by employees hired and trained in the last three program years also played a role. The following figure shows the sources of total fiscal recoveries made by compliance programs. The highest increases were in the following areas: large business audits (from $2,090 million to $2,551 million), non-filer/non-registrants (from $559 million to $720 million), and international tax programs (from $342 million to $856 million).

While total fiscal impact rose, the CCRA requires additional resources to restore deteriorating audit levels to a more robust level to ensure continued high levels of compliance.

Actual 1999-2000 Federal and Provincial Taxes – Total Fiscal Impact of $6.8 Billion[9]



Revenue collections – The CCRA's mandate includes developing and managing programs to collect all taxes owing or assessed. We measured our performance by comparing it to a benchmark of accounts receivable equal to 4% of gross revenues, which was established through discussion with the Public Accounts Committee in 1996.

As the following table shows, the total accounts receivable represented 4.7% of gross revenues, compared to 4.4% in 1998-1999. Although we improved our production

[9] In addition, customs-related investigations generated $30 million in 1999-2000.

(FTE ratio from $2.1 million in 1998-1999 to $2.4 million in 1999-2000), T1 and GST receivables rose because of an increase in our year-over-year annual intake from $8.4 billion in 1998-1999 to $9.3 billion in 1999-2000, while the number of FTEs available to process the intake stayed constant. With the addition of more than 400 new FTEs to the collections program in 2000-2001, we will strive to reduce this percentage to 4% over the planning period, assuming these additional resources continue to be available.

	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**
Balance outstanding as % of gross revenue collected	4.2%	4.4%	**4.7%**
Total collections per FTE ($000s)	1,794	2,116	**2,410**
Annual intake – Total amount ($000s)	7,061,566	8,407,336	**9,345,582**

Only those accounts that cannot be collected through the application of various collection mechanisms are eventually written off as shown by the fact that less than 1% of net revenues are written off on an annual basis.[10]

Investigations – The CCRA referred 185 cases to the Department of Justice for prosecution, compared to an anticipated 196 cases. The lower than anticipated volume can be attributed to increased legal challenges under the Canadian Charter of Rights and Freedoms, together with the increased size and type of fraud schemes encountered. These cases involved over $35 million in income taxes and $60 million in GST. We were successful in 90% of the cases we prosecuted this year, which resulted in $11 million in court fines. When the CCRA has sufficient evidence that people are willfully not complying with specific acts, we prosecute—not only to recover revenues due to the Crown, but to deter non-compliance. It is essential in a system based on voluntary compliance and self-assessment that people see that appropriate action is taken against those who do not pay their fair share.

Customs-related investigations efforts resulted in assessments of $30 million in 1999-2000, in contrast to the preceding year, when we recovered an exceptional $140 million (due to one large assessment of $102 million). As the following table shows, we completed 220 prosecutions with a success rate of 91% and court fines totalling $843,000, compared to 213 prosecutions with a 93% success rate involving $1.2 million in court fines in 1998-1999.

[10] See Figure 3-9 on page 66.

	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**
Total fiscal impact ($ millions)	24	46	140	**30**
Cases investigated	1,497	1,080	948	**790**
Criminal prosecutions completed	227	248	213	**220**
Successful prosecution rate	97%	95%	93%	**91%**
FTE utilization	124	123	144	**138**

Underground economy – In accordance with recommendations from the Office of the Auditor General and Public Accounts Committee, we focused our underground economy activity on five initiatives: 1) researching effective messages for a social marketing campaign in the home renovations sector; 2) developing new contract payment reporting mechanisms for government services and construction contracts; 3) exchanging information with Human Resources Development Canada on potential Employment Insurance overpayments; 4) working with the Province of Nova Scotia to jointly verify submissions for provincial contracts and GST registration; and 5) monitoring underground economy audits to extend efforts to other sectors and businesses.

One new underground economy initiative that is already bearing fruit is the mechanism for reporting construction contracts. The system encourages individuals and businesses in the construction industry to voluntarily report all payments they make to contractors who provide construction services. About 40,000 contractors have been involved to date. These returns will provide information that will help us enhance compliance in this area.

Risk management – The Compliance Measurement, Profiling, and Assessment System (COMPASS) enhances decision-making and program management. It integrates information on risk and helps the CCRA to profile, improve statistical analysis, evaluate strategies, select more effective workloads, and strategically target compliance activities. We piloted COMPASS in three tax services offices in 1999. For example, users in each office were able to determine the industry sectors with the highest per capita revenue risks in their area. The information, which was based on national risk assessment processes, helps the CCRA target compliance resources to areas of highest risk. Funding has been approved to expand this system in September 2000.

Processing Review Program – This program is an essential part of the CCRA's work to process returns and manage risk. It is one of the key ways we establish the legitimacy of certain claims, detect trends in compliance behavior, and recover taxes due to the Crown when claims are made in error. As the following table shows, we reviewed close to 821,000 individual tax returns, compared to 777,000 in 1998-1999, and increased the

amount of additional tax assessed by over 10%--from $92.9 million last year to $103.5 million this year.

	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**	**Estimates 1999-00**
Returns reviewed	899,907	968,030	776,966	**820,980**	**799,000**
Additional tax (federal and provincial) assessed ($000s)	97,800	72,200	92,900	**103,500**	**87,500**

T1 Matching Program – This program compares third-party information to the information filed by clients. The process reassesses clients to correct unreported employment or Employment Insurance income, tax deducted at source, overstated spouse-related claims, overstated tax deductions, Canada Pension Plan or Quebec Pension Plan contributions, and RRSP room statements. As the following table shows, in 1999-2000 the CCRA also completed the delayed workload from the 1998-1999 TI matching program and collected an additional $100 million for 1999-2000.

	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**	**Estimates 1999-00**
Returns reviewed	1,437,560	1,668,814	972,382	**2,108,658**	**1,225,000**
Additional tax (federal and provincial) assessed ($000s)	305,454	267,100	180,400	**367,600**	**230,000**

GST audit – The Auditor General reported that both pre-payment and post-payment audits were prone to delays and noted that we could improve timeliness through better audit selection, planning, and execution, and closer control of audit work. The Auditor General also reported that, for both GST returns processing and audit activities, the CCRA needed to improve the range, consistency, and reliability of the performance information we captured, thereby enhancing our ability to use this information to improve our programs.

The CCRA is committed to improving client service by continually refining processes that will reduce initial processing time and the time that we take to produce a cheque, thereby also minimizing interest costs. We also have several initiatives underway to reduce GST audit times. These include improving the information systems GST auditors use to select and manage their workload, improving the training GST auditors receive, and enhancing audit performance by improving audit planning and by monitoring audit progress and results more closely. The CCRA is modifying the Audit Information Management System (AIMS) to provide more key information on GST audits, using state-of-the-art technology to help us collect and analyze information on GST audits. We are also continuing work on several major initiatives to improve performance measures and management information systems.

GST/HST Delinquent Filer Program – By profiling risk and identifying returns, remittances, and other information from high-risk non-compliant registrants, the GST/HST Delinquent Filer Program identified pockets of non-compliance and collected over $900 million, compared to $686 million last year.[11]

Electronic commerce – The CCRA consulted with international organizations,[12] the private sector, and interested provinces and territories while designing a compliance strategy for electronic commerce, and continues to work with the provinces and international organizations on the application of the General Anti-Avoidance Rule (GAAR).

Border protection The CCRA has a mandate to enforce Canadian laws and sovereignty at the border, to promote safe homes and safe streets, and to support Canada's industrial competitiveness and its economic and social policy agenda.

Compliance – We measure travellers' level of compliance through systematic statistical sampling at points of entry across Canada. As the following table shows, we have maintained a compliance rate of 97% since 1996-1997.

	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**	**Estimates 1999-00**
Travellers Processed (000s) [1]	109,145	109,448	104,698	**110,269**	**109,000**
Compliance rate (%) [2]					
Air	93.6	92.0	n/a	**94%**	**93%**
Highway	97.6	97.2	97.7	**97%**	**98%**

1 Individuals entering Canada reporting to customs by any mode.
2 Travellers, by any mode, who comply with the laws administered by Customs. This measure is a result of statistical sampling carried out systematically at points of entry across Canada.

[11] For further information, see Figure 3-15 on page 68.
[12] International organizations such as the Organisation for Economic Co-operation and Development, the Pacific Association of Tax Administrators, the Commonwealth Association of Tax Administrators, and the Inter-American Centre of Tax Administrators (CIAT).

Contraband goods – The CCRA carried out four million secondary customs examinations and seized $625 million worth of contraband goods (see the following table). This figure is almost twice the value of contraband goods seized in 1998-1999; drugs represent about 90% of the value.

	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual[2] 1998-99	**Actual 1999-00**	**Estimates 1999-00**
Contraband [1] seizures Value ($000s)	694,000	534,725	317,900	**625,381**[3]	**450,000**

1 Includes drugs, alcohol, jewellery, and tobacco.
2 The value of seizures in 1998-1999 was less than estimated and was almost entirely due to the continuing decline in drug seizures. All Canadian law enforcement agencies have experienced decreases. It is believed that criminal organizations have become more sophisticated in their smuggling efforts and they are increasing their use of internal conspiracies. Actions are underway to address this organized criminal activity and to reduce smuggling.
3 Two seizures alone accounted for $250 million.

Anti-dumping and countervail activity – This past year has seen a continued high level of anti-dumping and countervail activity as the CCRA works to protect Canadian industry from unfair trading practices. While we completed fewer investigations and re-investigations than anticipated,[13] we initiated a number of new investigations during the second half of the year. The Canadian steel industry continued to be a major CCRA client in this area. Other industries also sought protection from unfair practices; for example, we started a major investigation on appliances against suppliers in the United States this year.

New legislation – Under the *Officers Powers* legislation (Bill C-18), customs officials have the power to detain and arrest people under the *Criminal Code*. This will contribute to our enforcement presence and have a general deterrent effect. When these authorities and new collaborative arrangements with police agencies are implemented, customs officers will use them to prevent the cross-border movement of people involved in drunk driving, child abduction, possession of stolen property, and other crimes. The Act will be phased in between 2000 and 2003. In 1999-2000, we renovated 28 land border sites to provide detention facilities and we are currently delivering a training program to our officers.

Our relationship with both the U.S. Customs Service and the U.S. Immigration and Naturalization Service continued to be strong. Two particularly good examples of the strength of the relationship were the co-operation between the agencies during terrorist threats in December 1999 and the agreement to pilot test the harmonized traveller process at the Blue Water Bridge.

[13] See Figure 3-13 on page 67.

Strategic Goal 4

Clients have to be confident in the **fairness** of the way the CCRA applies the law and treats Canadians if we are to sustain our voluntary compliance approach. The 7-point Fairness Initiative, launched in February 1999, has resulted in numerous enhancements to the CCRA's overall fairness, including an enhanced Voluntary Disclosure Program. We are also committed to providing our clients with a fair, transparent, and timely process for resolving disputes. To meet this commitment, we are implementing several new initiatives, which should significantly improve our performance.

1999-2000 performance

7-point Fairness Initiative – A key aspect of this initiative is the Voluntary Disclosure Program. This is a penalty-free alternative for Canadians who wish to correct certain omissions in their past dealings with the CCRA. As a result of this program, the number of voluntary disclosures rose from 1,633 in 1998-1999 to 2,019 in 1999-2000. Total voluntary disclosure revenues for 1999-2000 were $101 million, up 41% from the previous year.

Another important aspect of this initiative is a commitment to identifying credits, benefits, and overpayments for Canadians. We reviewed close to 200,500 returns and individual taxfilers received credits totalling $38.4 million. Last year, we reviewed about 200,000 returns and issued $42 million in credits.[14]

Under the fairness legislation, we can exercise discretion in applying penalties and interest when our clients face unusual hardship or special circumstances. The CCRA is working to make sure that we apply the fairness provisions consistently across the country. A typical example of the CCRA's fairness approach is described in the adjacent vignette.

A taxpayer filed her return after the required filing date because her daughter had become seriously ill. She called her local tax services office to explain her reason and the enquiries agent confirmed that she was entitled to penalty and interest relief under the fairness provisions. She submitted a copy of the medical certificate with her claim and, a few weeks later, she received a Notice of Reassessment showing that we had reversed the late-filing penalty and the interest.

[14] Revenue Canada *Departmental Performance Report* 1998-1999, page 23.

Dispute Resolution Initiatives

Single-window redress system – A fair and impartial system for resolving disputes is not only vital to the public's confidence in the integrity of the tax and customs administration, it is also an effective channel for feedback on the effectiveness of Canada's tax and customs legislation, and a check on the many decisions required to administer the legislation. To improve our speed and quality of our service in this area, as per our commitment in the 1999-2000 RPP, we finished consolidating our redress processes to offer "single-window" redress service and increased our technical expertise.

To fulfill one of our key results commitments,[15] we are developing a service standard that calls for clients to have meaningful first contact with the CCRA within 30 calendar days of the date they mail their objection or dispute. To accomplish this, a new client letter is being piloted. The objective of the new client letter is to establish a basis for an early dialogue with the client, provide them with more information about the objection process, and establish realistic expectations on what services we can provide. We will finalize this service standard and make it public in fall 2000.

Processing of objections and disputes – As the following table shows, timeliness remains the major challenge in resolving clients' disputes. While there were improvements in timeliness in the GST/Excise program, file completion times increased slightly in the Income Tax and CPP/EI programs, in part due to the increasing complexity of the issues raised, difficulties in obtaining and retaining staff in some offices, and the transition to the new Voluntary Disclosure Program. To improve timeliness, field managers are being encouraged to review all avenues for speeding up file completion, including more strategic distribution of workloads to take maximum advantage of officer expertise.

	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00[1]**
Income tax	180	182	**205**
Excise/GST/HST	237	236	**245**
CPP/EI	126	136	**144**
Adjudications	166	185	**221**
Trade administration	n/a	466	**415**

1 For 1997-1998 and 1998-1999, the average days for Income Tax, Excise/GST/HST and CPP/EI programs exclude the files that at any time were held in abeyance as being in non-workable status, for example files relating to a single common issue that is presently before the courts. For 1999-2000, the average days for these programs excludes only the number of days that files were in non-workable status. For Adjudications and Trade Administration progams, the average days to completion includes files that were in non-workable status because separate statistics are not available.

15 See the Chart of Key Results Commitments on page 32.

A key component of fairness is the impartiality of the process, and an indicator of impartiality is an organization's willingness to review and, when warranted, change a prior decision. Across our programs, we generally resolve, in whole or in part, between one third and one half of all objections in favour of the client.[16]

As the following table shows, historically between 5 and 10% of clients filing objections for the Income Tax and Excise/GST/HST programs proceed to court. In the CPP/EI program, a significantly higher percentage of appeals (23%) are subsequently filed to the courts. The level of adjustments and appeals filed to the court for this program differs from the other programs because of the substantially different nature of the business. This is due to the number and relationship of the parties involved in the disputes. In the Adjudications program less than 1% of the clients will pursue the issue in court while in the Trade Administration Dispute Resolution program no trend has yet been identified due to the newness of the program.

	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**
Income tax	7%	8%	**5%**
Excise/GST/HST	10%	9%	**10%**
CPP/EI	33%	25%	**23%**
Adjudications [1]	1%	0%	**0%**
Trade administration	n/a	n/a	**1%**

1 Less than 1% of objections in the Adjudications Program proceeded to court in 1998-1999.

Mediation – The CCRA is examining alternative dispute resolution to determine whether it could enhance the administrative appeals process. As a result of research we did with the departments of Justice and Finance, a mediation pilot project is now well underway and the first cases will be tested in 2000-2001.

The Enabling Goals

Strategic Goal 5

To fulfill our compliance mandate while pursuing service excellence, we need **skilled and knowledgeable employees**. The CCRA's legislation has positioned us to reform our human resources system so that we can attract and retain people with the skills and experience we need. In 1999-2000, we put our new human resources regime in place and developed policies in key areas, which our Board of Management then approved.

[16] See Figure 4-6 on page 71.

For example, we initiated a new CCRA staffing program and a transitional staffing program; launched the new Office of Dispute Management and conducted 12 pilots in alternate dispute resolution; approved a new performance management policy and expanded the performance agreement process to all members of the executive cadre; and effectively entered collective bargaining and labour relations as a separate employer, moving towards a first collective agreement with the Public Service Alliance of Canada.

We also presented our proposed occupational groups and bargaining unit structure to the Public Service Staff Relations Board and are currently engaged in related hearings.

As part of the smooth launch of the CCRA, we conducted an employee notification process. We gave all employees key information about the impact of agency status on their employment, including a two-year job guarantee for permanent employees. Fewer than 1% of our employees chose not to join the CCRA. We also gave managers extensive training on their role in the transition process and their new responsibilities under the *Canada Customs and Revenue Agency Act*.

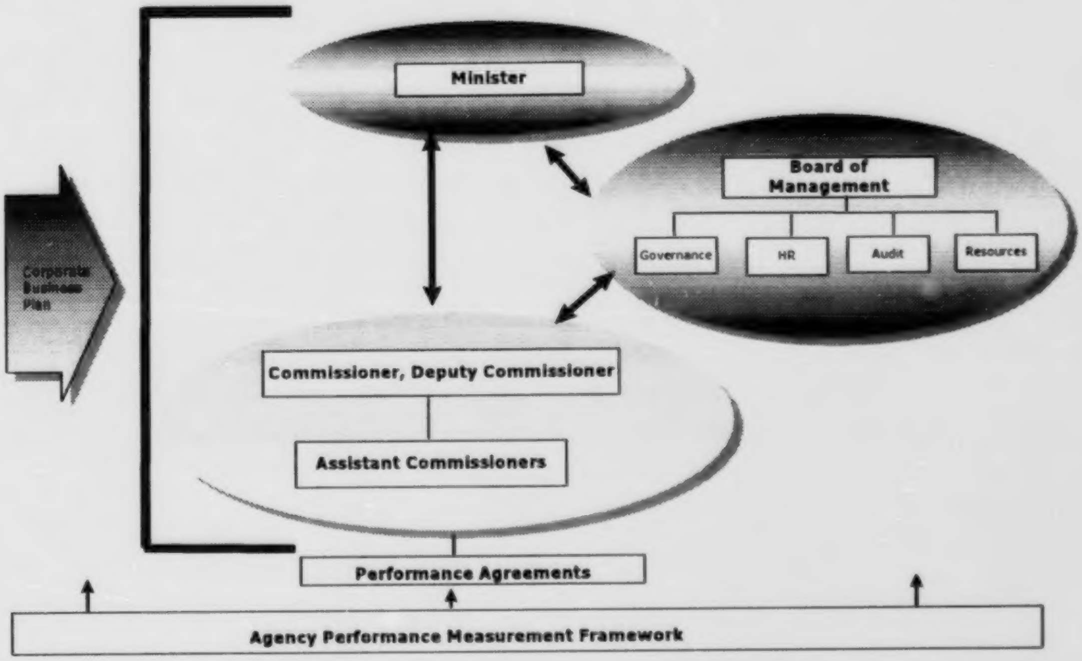
Much more remains to be done, however, to operationalize the new regime and obtain tangible benefits. We must also keep investing strategically in our current work force and developing a targeted external recruiting strategy designed to provide us with the skills we need for the future.

Strategic Goal 6

We need **effective management and corporate services**—supported by responsive, modern, and integrated policies, systems, and processes—to deliver the CCRA's programs.

The *Canada Customs and Revenue Agency Act* profoundly changed our governance structure. Our Board of Management has a broad set of responsibilities and brings a new and creative dynamic to the CCRA. It reflects the priorities and concerns of Canadians across the country and brings these to the management of the Agency. In 1999-2000, the Board adopted a governance model and an action plan to guide its work, and approved a wide range of management and administrative policies for the CCRA.

Governance Model



Performance measurement – Good management decisions require the best possible performance information. Within the CCRA, we are implementing a new performance measurement framework, using a Balanced Scorecard approach. Many public and private sector organizations have adopted this approach as a way to get an ongoing, balanced, and objective view of performance. This framework will provide a common and consistent view of our performance in five dimensions that are critical to the CCRA's success: business results, stakeholder satisfaction, human resource management, financial management, and innovation and change management.

For example, we are aiming to improve our measurement of the following:

- our success in informing clients of their obligations and entitlements;
- the extent to which CCRA services are delivered according to established service standards and performance targets;
- the views of clients on the quality of the CCRA's delivery of programs and services;
- the views of partners and stakeholders on the quality of the CCRA's delivery of federal and provincial programs;
- the extent to which the CCRA's major operations are achieving productivity targets and processing objectives;
- our success in identifying and prioritizing risk when selecting verification and enforcement workloads;
- the success with which we carry out verification and enforcement actions based on risk profiles, program standards, and compliance objectives; and
- the fairness and efficiency of the CCRA's formal redress processes.

The CCRA will introduce this multi-year project in several phases, beginning with the testing of corporate-level measures in 2000-2001. The national roll-out will begin in 2001-2002, and our future performance and annual reports will increasingly reflect its results.

Service standards are linked to the development of the Performance Measurement Framework and will help us improve client satisfaction. We will continue to expand service standards in all key service areas and increase their use by strengthening monitoring and providing related performance information.

Corporate Administrative System (CAS) – To manage financial and human resources more efficiently, we introduced a major electronic system called the CAS in 1999-2000. It integrates the CCRA's current administrative systems through a shared, flexible information structure. Implementing the CAS was a major undertaking: the enormous investments in time and training placed a considerable strain on our human resources and financial services. As with any new major system, further work is required to "debug" it and make it fully operational.

With the introduction of the CAS on April 1, 1999, the CCRA became one of the first federal organizations to implement a system that was compliant with the government's Financial Information Strategy (FIS). Now, the tax revenue systems used to account for and report tax revenue transactions must also be converted to FIS. We have a plan to develop and implement the required system changes on time by April 1, 2001.

Asset Management – We also recognize that we must maintain our considerable inventory of assets to support the delivery of all our programs. Chronic underfunding has depleted the asset base and additional resources are being sought to strategically manage assets under an Asset Management Plan.

Likewise, we must re-engineer and replace, on an ongoing basis, outdated systems to support program delivery. A proposed Business Investment Strategy, if funded, will enable us to better strategically manage for results in the future.

Final Words

In 1999-2000, we maintained steady performance in our core operations: collecting taxes to fund government programs, serving travellers and processing commercial releases at the border. While our accomplishments in a number of results areas are significant, areas for improvement remain. Our challenges in the coming year include implementing the *Customs Action Plan*, developing our partnerships, following through on the Fairness Initiative, and implementing our internal reform and renewal agenda for human resources and administration. Our capacity to adequately address these challenges will, to a large degree, be conditioned by the measures available. We will address these challenges in the *Corporate Business Plan 2001-2002 to 2003-2004* and report on them in subsequent annual reports.

The CCRA does its best to help clients meet their obligations and receive their entitlements. We remain committed to ensuring that Canadians are treated at all times with fairness and respect. The CCRA's values—integrity, professionalism, respect, and co-operation—will continue to guide the organization into the 21st century.

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Chart of Key Results Commitments

The fulfillment of the CCRA's mandate is measured through two broad outcomes: revenue and benefits administration, and customs administration. The chart below shows where performance against key commitments can be found in the report. The specific measures are underlined in the report for ease of identification.

Canada Customs and Revenue Agency

provides Canadians with:	to be demonstrated by:	achievement reported in or on:
Revenue and Benefits Administration		
Administration of the taxation regime for the federal government and certain provinces and territories by assessing and collecting taxes, duties, and other levies and payments and delivering a number of social and economic benefits in a fair and timely manner	• trends in the volume of enquiries processed from individuals and businesses	Figure 2-2 (p. 56) & page 13
	• level of achievement against published service standards	Figure 1-1 (p. 52-53)
	• level of client satisfaction with services provided	page 13
	• implementation of electronic service delivery options	page 13
	• total fiscal impact of enforcement activities	Figures 3-1 & 3-2 (p. 60-61) & page 18
	• activities related to the targeting of the underground economy	page 21
	• accounts receivable - target of 4% of gross revenues	Figure 3-5 (p. 62) & page 19
	• percentage of non-audit income tax objections processed within 90 days	Figure 4-3 (p. 70)
	• timeliness in contacting clients within 30 days of the date they mailed their objection or dispute	page 26
Customs Administration		
Enforcement of Canadian laws and sovereignty at the border, and support of Canadian industrial competitiveness and economic policies	• trends in the volume of travellers and commercial shipments processed	Figures 2-4 & 2-6 (p. 57-58) & page 15
	• level of achievement against published service standards	Figure 1-1 (p. 52-53)
	• level of client satisfaction with services provided	Figure 1-2 (p. 55) & page 12
	• compliance rate for travellers entering Canada	Figure 3-4 (p. 62) & page 23
	• value of seized contraband goods	Figure 3-12 (p. 66) & page 24

Chart of Key Results Commitments

The fulfillment of the CCRA's mandate is measured through two broad outcomes: revenue and benefits administration, and customs administration. The chart below shows where performance against key commitments can be found in the report. The specific measures are underlined in the report for ease of identification.

Canada Customs and Revenue Agency

provides Canadians with:	to be demonstrated by:	achievement reported in or on:
Revenue and Benefits Administration		
Administration of the taxation regime for the federal government and certain provinces and territories by assessing and collecting taxes, duties, and other levies and payments and delivering a number of social and economic benefits in a fair and timely manner	• trends in the volume of enquiries processed from individuals and businesses	Figure 2-2 (p. 56) & page 13
	• level of achievement against published service standards	Figure 1-1 (p. 52-53)
	• level of client satisfaction with services provided	page 13
	• implementation of electronic service delivery options	page 13
	• total fiscal impact of enforcement activities	Figures 3-1 & 3-2 (p. 60-61) & page 18
	• activities related to the targeting of the underground economy	page 21
	• accounts receivable - target of 4% of gross revenues	Figure 3-5 (p. 62) & page 19
	• percentage of non-audit income tax objections processed within 90 days	Figure 4-3 (p. 70)
	• timeliness in contacting clients within 30 days of the date they mailed their objection or dispute	page 26
Customs Administration		
Enforcement of Canadian laws and sovereignty at the border, and support of Canadian industrial competitiveness and economic policies	• trends in the volume of travellers and commercial shipments processed	Figures 2-4 & 2-6 (p. 57-58) & page 15
	• level of achievement against published service standards	Figure 1-1 (p. 52-53)
	• level of client satisfaction with services provided	Figure 1-2 (p. 55) & page 12
	• compliance rate for travellers entering Canada	Figure 3-4 (p. 62) & page 23
	• value of seized contraband goods	Figure 3-12 (p. 66) & page 24

45

Section III - Consolidated Reporting

Materiel Management

The full integration of materiel management operations in the Corporate Administrative System (CAS) marks a significant milestone in our progress to comply with the Financial Information Strategy (FIS). The CCRA also reviewed the cost-effectiveness of operations and developed the Data Takeover Strategy. With this strategy, the indexing and cataloging of all assets in CAS will be done in two stages. Capital assets valued at over $10,000 will be done first, then materiel managers will be asked to submit the necessary information for the tracking and recording of equipment inventory and/or attractive assets valued between $1,000 and $10,000. This program is due for completion by April 1, 2001.

Storage Tanks

As required under the *Canadian Environmental Protection Act* (CEPA), Part IV, *Registration of Storage Tank Systems for Petroleum Products and Allied Petroleum Products on Federal Lands Regulations,* this report provides the information set out in Schedule II of the aforementioned regulations, updated to December 31, 1999.

This report identifies one above-ground and three underground petroleum storage tank systems not included in the *1998-1999 Departmental Performance Report*. These additional tanks were identified through an inventory validation and compliance assessment completed by the CCRA in 1999-2000. The CCRA, at the direction of the Board of Management, has in place an aggressive program which will ensure that, by the end of the 2000-2001 fiscal year, all tanks are in full compliance with federal guidelines.

Calendar 1999	Tanks Registered with CCRA	Tanks in compliance with federal guidelines	Tanks not in compliance with federal guidelines	Tanks which should be upgraded in 2000 in accordance with Schedule II of the federal guidelines
Above-Ground	6	0	6	0
Underground	22	0	22	7

Sustainable Development

The Sustainable Development Strategy that the CCRA tabled in the House of Commons in December 1997 included the following three goals: strengthening internal capacities to contribute to SD; integrating SD into decision-making plans and processes; and reducing the impact of operations on the environment.

The focus for action in 1999-2000 was on capacity building and on compliance assurance of facilities in the CCRA's six regions. This included work on environmental assessment, storage tanks, and site assessments. The Agency also worked on pollution prevention issues by establishing inventories and baselines against which progress can be reported. This year, 50% of the 36 action plan commitments were achieved and important lessons were learned that will help with the development of the next SDS action plan. In addition to the planned actions, work continued with other government departments on issues of significance to the shared federal plan for SD.

Some of the key challenges to the SD program have been the workload related to meeting expectations for SD, competing internal and external priorities, such as the transition to agency status, Agency Classification System and Y2K, and the availability of resources to organize, establish tools and processes, required for a disciplined management system.

The following chart summarizes progress that has been made to date on our commitments for the reporting period, as well as other items not scheduled for the period. More detailed information on the CCRA's progress can be found in the *Performance Report on Sustainable Development,* December 2000, that will be available electronically at www.ccra-adrc.gc.ca/E/pub/tg in.

Goal 1: Increasing internal capabilities to sustainable development.

Objectives	Targets	Progress to Date and any Corrective Action
renew commitment	• confirm commitment to SD by March 31, 2000	• SD accountability was integrated into 1999-2000 accountability contracts between the Commissioner and Assistant Commissioners, as well as in performance agreements between other levels of management. • Roles, responsibilities and expectations of branches, regions and employees were published in the internal report on the CCRA action plan, June 2000. • SD policy consultation was changed to coincide with the SDS update.
raise awareness	• develop and implement the SD communication strategy by March 31, 2000	• We communicated the importance of SD through the CCRA SD intranet site, feature articles in the CCRA newsletter, in two special reports on SDS plans and performance, and briefings to senior management. • Networks of SD representatives on three levels were established in branches and regions; regional committees began developing and implementing their environmental initiatives. • Communication is key to raising awareness and the challenge of raising awareness in an organization of 43,000 became apparent. Efforts will be increased throughout the next few years to increase SD capacity in the organization and track progress on this objective.
provide knowledge and skills	• develop and implement training tools by March 31, 2000	• Environmental awareness training modules for senior management and employees were developed in collaboration with other government departments. Resources are identified to develop a learning strategy, and to customize and deliver the modules.
measure, review and improve	• identify performance measures for priority environmental impacts by March 31, 2000	• Performance measures for key environmental aspects were developed in collaboration with other government departments. Common performance measures need to be adopted across the CCRA. Resources are identified to progress on this commitment by selecting and testing the measures for efficiency, effectiveness and relevancy, in consultation with our regions.
enhance partnerships; facilitate contributions from clients, employees, partners	• enhance consultations with key stakeholders by March 31, 2000 • work with other departments	• The establishment of an SD intranet site and a network of SD representatives has increased opportunity to receive stakeholders input on our SDS. • We participate in 12 interdepartmental committees and working groups related to environment and sustainable development. CCRA is well positioned to keep abreast of federal priorities or initiatives and to re-align its activities to support these initiatives, when necessary. • We promoted the commuter challenge during Environment Week.

Goal 2: Integrate SD considerations into decision-making plans and processes.

Objectives	Targets	Progress to Date and any Corrective Action
integrate socio-economic and environmental factors	• in the Corporate Business Plan and key management frameworks at corporate, program and operational levels by March 31, 2000	• SD has been incorporated in the Corporate Business Plan, the Report on plans and priorities, as well as the Performance report. • Progress on integrating SD into branch management tools has been more difficult to achieve. Corrective action will focus on providing more guidance to managers to assist in the process.

Goal 1: Increasing internal capabilities to sustainable development.

Objectives	Targets	Progress to Date and any Corrective Action
renew commitment	• confirm commitment to SD by March 31, 2000	• SD accountability was integrated into 1999-2000 accountability contracts between the Commissioner and Assistant Commissioners, as well as in performance agreements between other levels of management. • Roles, responsibilities and expectations of branches, regions and employees were published in the internal report on the CCRA action plan, June 2000. • SD policy consultation was changed to coincide with the SDS update.
raise awareness	• develop and implement the SD communication strategy by March 31, 2000	• We communicated the importance of SD through the CCRA SD intranet site, feature articles in the CCRA newsletter, in two special reports on SDS plans and performance, and briefings to senior management. • Networks of SD representatives on three levels were established in branches and regions; regional committees began developing and implementing their environmental initiatives. • Communication is key to raising awareness and the challenge of raising awareness in an organization of 43,000 became apparent. Efforts will be increased throughout the next few years to increase SD capacity in the organization and track progress on this objective.
provide knowledge and skills	• develop and implement training tools by March 31, 2000	• Environmental awareness training modules for senior management and employees were developed in collaboration with other government departments. Resources are identified to develop a learning strategy, and to customize and deliver the modules.
measure, review and improve	• identify performance measures for priority environmental impacts by March 31, 2000	• Performance measures for key environmental aspects were developed in collaboration with other government departments. Common performance measures need to be adopted across the CCRA. Resources are identified to progress on this commitment by selecting and testing the measures for efficiency, effectiveness and relevancy, in consultation with our regions.
enhance partnerships; facilitate contributions from clients, employees, partners	• enhance consultations with key stakeholders by March 31, 2000 • work with other departments	• The establishment of an SD intranet site and a network of SD representatives has increased opportunity to receive stakeholders input on our SDS. • We participate in 12 interdepartmental committees and working groups related to environment and sustainable development. CCRA is well positioned to keep abreast of federal priorities or initiatives and to re-align its activities to support these initiatives, when necessary. • We promoted the commuter challenge during Environment Week.

Goal 2: Integrate SD considerations into decision-making plans and processes.

Objectives	Targets	Progress to Date and any Corrective Action
integrate socio-economic and environmental factors	• in the Corporate Business Plan and key management frameworks at corporate, program and operational levels by March 31, 2000	• SD has been incorporated in the Corporate Business Plan, the Report on plans and priorities, as well as the Performance report. • Progress on integrating SD into branch management tools has been more difficult to achieve. Corrective action will focus on providing more guidance to managers to assist in the process.

Goal 3: Reduce the environmental impact of operations in support of SD objectives.

Objectives	Targets	Progress to Date and any Corrective Action
promote pollution prevention; promote efficient use of resources; and manage environmental liabilities	• develop and implement solid waste management strategies by March 31, 2000	• Resources had been allocated to conducting waste management audits at 12 sites for the year. Due primarily to travel expenses, cost estimates for the audits exceeded the allocations. A decision was made to complete the audits at 5 facilities and to use them as models for the remainder of the targeted sites. Waste management was implemented at 4 of the sites during the year and work at other sites is rescheduled for 2000-2001.
	• reduce vehicle emissions by 5% by March 31, 2000	• Target achieved.
	• develop and implement energy management strategies by March 31, 2000	• The pursuit of this target was deferred as we worked with other government departments in the climate change initiative, commencing July 1999. • We started negotiations with NRCan to develop energy performance contract for owned facilities. • We also began investigating with NRCan, the potential for using renewable energy sources at some of our owned facilities.

Other initiatives that were pursued during 1999-2000:

	• compliance assurance	• Briefings were conducted, and guidance material was developed and distributed to assist with compliance with the *Canadian Environmental Assessment Act*. • We developed the ODS inventory for 5 of the 6 regions in conjunction with a storage tank validation exercise, and achieved a target that was scheduled for completion in 2000-2001. • We worked with our financial management areas to ensure compliance with the new federal policy on contaminated sites. • We commenced the management review process for the update of the SDS. • In the process, we revisited our commitment to conduct a full audit on the SD program by March 31, 2001 and decided that more frequent reviews that are focused on specific aspects of the program would be more effective.
	• upgrade storage tanks according to 1998 strategy	• We conducted a storage tank registry validation exercise to update and confirm the accuracy of the inventory of registered storage tanks. • The validation exercise identified resource requirements for tank upgrades.
	• contaminated sites management	• The storage tank validation exercise provided preliminary site assessment information related to the possibility of earlier, buried and abandoned tanks. • We started first phase assessments at other sites to determine potential for contamination from past activities.
	• green leased facilities	• A regional initiative drafted a guide to green offices construction. • We drafted "green" clauses for the CCRA Master Lease Agreement.
	• work with PWGSC to reduce pollution in leased facilities	• We developed and implemented a pilot waste management program in one building in the National Capital Region.
	• environmental management systems (EMS) for March 31, 2002	• A capacity audit that was conducted on our SDS management system by the Commissioner of the Environment and Sustainable Development in 1999, evaluated our system to be about 43% complete. • We began integrating environmental monitoring information into the agency's corporate administration system.
	• paper save	• We developed a policy to help save envelopes and letterhead when Revenue Canada became CCRA on November 1, 1999.
	• greening construction projects	• We worked with counterparts in the United States on the integration of environment and sustainable development into joint project delivery tools and processes. This will help ensure that joint border facilities projects are in compliance with both sets of environmental legislation.

Regulatory Initiatives

The following outlines legislative or regulatory initiatives as reported in the 1999 Federal Regulatory Plan (FRP), their expected results, and results achievements.

CCRA Performance of Regulatory Initiatives

Purpose of Legislative or Regulatory Initiative (as reported in the FRP)	**Expected Results** (as reported in the FRP)	**Results Achieved**
As a result of internal study and significant consultation related to the *Customs Blueprint*, the Agency will modernize certain reporting processes for travellers and goods.	• clarification of obligations for the reporting of travellers and goods • re-engineering of border processes • increased capacity to address enforcement gaps	Legislative drafting instructions were developed and forwarded to the Department of Justice in June 2000. Consultations are continuing between CCRA and the Justice drafters to work out any technical concerns and reach agreement on the changes required to the *Customs Act* and regulations.
The Agency will amend the *Customs Act* to introduce collection tools that are harmonized with other revenue programs.	• clarification of collection rules • collection rules harmonized with other revenue programs	Drafting instructions were developed and forwarded to the Department of Justice in June 2000. Questions raised by the Justice drafters are being discussed with the program policy area to determine the extent of the changes that may actually be required.
The Agency will amend customs legislation to create new regulations for administrative monetary penalties.	• penalties that are proportionate to the severity of contraventions and based on clients' compliance history • ability to address compliance shortfalls in the present penalty regime • ability to support new re-engineering and business initiatives within customs	Drafting instructions were developed and forwarded to the Department of Justice in June 2000. Changes to the structure of the *Customs Act* are being discussed with legal counsel to determine the best approach in providing an effective and flexible penalty framework.

Goal 3: Reduce the environmental impact of operations in support of SD objectives.

Objectives	Targets	Progress to Date and any Corrective Action
promote pollution prevention; promote efficient use of resources; and manage environmental liabilities	• develop and implement solid waste management strategies by March 31, 2000	• Resources had been allocated to conducting waste management audits at 12 sites for the year. Due primarily to travel expenses, cost estimates for the audits exceeded the allocations. A decision was made to complete the audits at 5 facilities and to use them as models for the remainder of the targeted sites. Waste management was implemented at 4 of the sites during the year and work at other sites is rescheduled for 2000-2001.
	• reduce vehicle emissions by 5% by March 31, 2000	• Target achieved.
	• develop and implement energy management strategies by March 31, 2000	• The pursuit of this target was deferred as we worked with other government departments in the climate change initiative, commencing July 1999. • We started negotiations with NRCan to develop energy performance contract for owned facilities. • We also began investigating with NRCan, the potential for using renewable energy sources at some of our owned facilities.

Other initiatives that were pursued during 1999-2000:

	• compliance assurance	• Briefings were conducted, and guidance material was developed and distributed to assist with compliance with the *Canadian Environmental Assessment Act*. • We developed the ODS inventory for 5 of the 6 regions in conjunction with a storage tank validation exercise, and achieved a target that was scheduled for completion in 2000-2001. • We worked with our financial management areas to ensure compliance with the new federal policy on contaminated sites. • We commenced the management review process for the update of the SDS. • In the process, we revisited our commitment to conduct a full audit on the SD program by March 31, 2001 and decided that more frequent reviews that are focused on specific aspects of the program would be more effective.
	• upgrade storage tanks according to 1998 strategy	• We conducted a storage tank registry validation exercise to update and confirm the accuracy of the inventory of registered storage tanks. • The validation exercise identified resource requirements for tank upgrades.
	• contaminated sites management	• The storage tank validation exercise provided preliminary site assessment information related to the possibility of earlier, buried and abandoned tanks. • We started first phase assessments at other sites to determine potential for contamination from past activities.
	• green leased facilities	• A regional initiative drafted a guide to green offices construction. • We drafted "green" clauses for the CCRA Master Lease Agreement.
	• work with PWGSC to reduce pollution in leased facilities	• We developed and implemented a pilot waste management program in one building in the National Capital Region.
	• environmental management systems (EMS) for March 31, 2002	• A capacity audit that was conducted on our SDS management system by the Commissioner of the Environment and Sustainable Development in 1999, evaluated our system to be about 43% complete. • We began integrating environmental monitoring information into the agency's corporate administration system.
	• paper save	• We developed a policy to help save envelopes and letterhead when Revenue Canada became CCRA on November 1, 1999.
	• greening construction projects	• We worked with counterparts in the United States on the integration of environment and sustainable development into joint project delivery tools and processes. This will help ensure that joint border facilities projects are in compliance with both sets of environmental legislation.

Regulatory Initiatives

The following outlines legislative or regulatory initiatives as reported in the 1999 Federal Regulatory Plan (FRP), their expected results, and results achievements.

CCRA Performance of Regulatory Initiatives

Purpose of Legislative or Regulatory Initiative (as reported in the FRP)	**Expected Results** (as reported in the FRP)	**Results Achieved**
As a result of internal study and significant consultation related to the *Customs Blueprint*, the Agency will modernize certain reporting processes for travellers and goods.	• clarification of obligations for the reporting of travellers and goods • re-engineering of border processes • increased capacity to address enforcement gaps	Legislative drafting instructions were developed and forwarded to the Department of Justice in June 2000. Consultations are continuing between CCRA and the Justice drafters to work out any technical concerns and reach agreement on the changes required to the *Customs Act* and regulations.
The Agency will amend the *Customs Act* to introduce collection tools that are harmonized with other revenue programs.	• clarification of collection rules • collection rules harmonized with other revenue programs	Drafting instructions were developed and forwarded to the Department of Justice in June 2000. Questions raised by the Justice drafters are being discussed with the program policy area to determine the extent of the changes that may actually be required.
The Agency will amend customs legislation to create new regulations for administrative monetary penalties.	• penalties that are proportionate to the severity of contraventions and based on clients' compliance history • ability to address compliance shortfalls in the present penalty regime • ability to support new re-engineering and business initiatives within customs	Drafting instructions were developed and forwarded to the Department of Justice in June 2000. Changes to the structure of the *Customs Act* are being discussed with legal counsel to determine the best approach in providing an effective and flexible penalty framework.

Section IV - Financial Performance

Overview

The Planned Spending amount shown below represents the original funding approved through Main Estimates. This authority increased to $3,004.7 million during 1999-2000 through Supplementary Estimates approvals of about $249.6 million for items such as Re-engineering Projects ($45.3 million), National Child Benefit Program ($28.6 million), Revenue Generating Initiatives ($8.8 million), 1999 Omnibus Submission relating to the 1999 Federal Budget ($57.3 million), Enhanced Enforcement Activity ($14.0 million), Operating Budget Carry Forward from 1998-1999 to 1999-2000 ($57.7 million), Transitional Costs of Capturing Corporate Financial Information (GIFI) ($8.1 million), Agency Transitional Costs ($18.5 million), and Children's Special Allowance payments ($13.2 million) and other approvals.

Along with the additional authorities, actual spending increased correspondingly and totalled $2,935.2 million, reflecting a planned lapse of $69.5 million which the CCRA is entitled to carry-forward to 2000-2001.

CCRA Financial Information

Canada Customs and Revenue Agency	**1999-2000**
Planned Spending	$2,533,506,900
Total Authorities	*$3,004,690,630*
Actual Spending	**$2,935,169,634**

Gross revenue collected by the Agency totalled some $275 billion, which typically represents about 95% of all government revenue. The gross revenues collected by the CCRA increased by 7.4% from $256 billion in 1998-1999.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Financial Summary Tables

The following tables are applicable to the CCRA:

Table 1: Summary of Voted Appropriations
Table 2: Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending
Table 3: Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending
Table 4: Resource Requirements by Organization (Functional) and Business Line
Table 5: Respendable Revenues
Table 6: Non-Respendable Revenues
Table 7: Statutory Payments
Table 8: Transfer Payments
Table 9: Capital Spending
Table 10: Capital Projects

Table 1: Summary of Voted Appropriations

Financial Requirements by Authority ($ thousands)

Vote		Planned Spending 1999-00	*Total Authorities 1999-00*	**Actual 1999-00**
	National Revenue			
1	Operating expenditures	2,002,664	*2,409,873*	**2,340,610**
5	Capital expenditures	18,727	*15,727*	**15,721**
10	Contributions	95,000	*95,000*	**94,900**
(S)	Minister of National Revenue - Salary and motor car allowance	49	*51*	**51**
(S)	Contributions to employee benefit plans	342,067	*394,479*	**394,479**
(S)	Children's Special Allowance payments	75,000	*88,227*	**88,227**
(S)	Spending of proceeds from the disposal of Surplus Crown Assets	-	*462*	**310**
(S)	Court Awards	-	*869*	**869**
(S)	Refund of Previous Years' Revenue	-	*3*	**3**
	Total Agency	**2,533,507**	***3,004,691***	**2,935,170**

Table 2: Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Agency Planned versus Actual Spending by Business Line ($ thousands)

Business Lines	FTE	Operating	Capital	Voted Grants & Contributions	Subtotal: Gross Voted Expenditures	Statutory Grants and Contributions	Total Gross Expenditures	Less: Respendable Revenues	Total Net Expenditures
Assistance to Clients and Assessment of Returns	10,833	526,271		95,000	*621,271*	75,000	696,271		696,271
Total Authorities	*12,112*	*646,264*		*95,000*	*741,264*	*88,227*	*829,491*		*829,491*
Actual Spending	**11,721**	**636,830**		**94,900**	**731,730**	**88,227**	**819,957**		**819,957**
Customs and Trade Administration	7,457	393,387	18,727		412,114		412,114		412,114
Total Authorities	*7,680*	*451,103*	*15,727*		*466,830*		*466,830*		*466,830*
Actual Spending	**6,899**	**447,930**	**15,721**		**463,651**		**463,651**		**463,651**
Verification and Enforcement	10,071	604,273			604,273		604,273		604,273
Total Authorities	*10,198*	*653,118*			*653,118*		*653,118*		*653,118*
Actual Spending	**9,338**	**646,698**			**646,698**		**646,698**		**646,698**
Revenue Collections	5,562	249,968			249,968		249,968		249,968
Total Authorities	*5,606*	*272,357*			*272,357*		*272,357*		*272,357*
Actual Spending	**5,121**	**270,581**			**270,581**		**270,581**		**270,581**
Appeals	1,280	73,385			73,385		73,385		73,385
Total Authorities	*1,310*	*80,213*			*80,213*		*80,213*		*80,213*
Actual Spending	**1,123**	**75,373**			**75,373**		**75,373**		**75,373**
Administration and Information Technology	6,905	636,036			636,036		636,036		636,036
Total Authorities	*7,948*	*841,222*			*841,222*		*841,222*		*841,222*
Actual Spending	**7,465**	**794,334**			**794,334**		**794,334**		**794,334**
Revenues Credited to the Vote								(138,540)	(138,540)
Total Authorities								*(138,540)*	*(138,540)*
Actual Spending								**(135,424)**	**(135,424)**
Total	42,108	2,483,320	18,727	95,000	2,597,047	75,000	2,672,047	(138,540)	2,533,507
Total Authorities	*44,854*	*2,944,277*	*15,727*	*95,000*	*3,055,004*	*88,227*	*3,143,231*	*(138,540)*	*3,004,691*
Actual Spending	**41,667**	**2,871,746**	**15,721**	**94,900**	**2,982,367**	**88,227**	**3,070,594**	**(135,424)**	**2,935,170**
Other Revenues and Expenditures									
Non-Respendable Revenues - Non-Tax Revenues [1]									(231,800)
Total Authorities									(175,800)
Actual Spending									**(177,821)**
Cost of services provided by other departments without charge									312,200
Total Authorities									*312,200*
Actual Spending									**355,636**
Net Cost of the Program									2,613,907
Total Authorities									*3,085,091*
Actual Spending									**3,134,987**

1 These revenues were originally shown as "Revenues Credited to the Consolidated Revenue Fund (CRF)" in the 1999-2000 Report on Plans and Priorities as $231.8 million, which was subsequently adjusted for a restatement of Interest amounts. Details are found in Section V, Appendix 5.

Note: Numbers in normal font are planned spending as per 1999-2000 Report on Plans and Priorities; Numbers in italics denote Total Authorities from main and supplementary estimates and other authorities. Bolded numbers denote actual expenditures/revenues.

Table 3: Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Agency Planned Versus Actual Spending by Business Line ($ thousands)

Business Lines	Actual 1997-98	Actual 1998-99	Planned Spending 1999-00	*Total Authorities 1999-00*	**Actual 1999-00**
Assistance to Clients and Assessment of Returns	665,562	780,119	696,271	*829,491*	**819,957**
Customs and Trade Administration	410,796	441,775	412,114	*466,830*	**463,651**
Verification and Enforcement	519,096	600,306	604,273	*653,118*	**646,698**
Revenue Collections	239,502	253,294	249,968	*272,357*	**270,581**
Appeals	63,085	73,355	73,385	*80,213*	**75,373**
Administration and Information Technology	679,963	746,043	636,036	*841,222*	**794,334**
Revenues Credited to the Vote	(136,103)	(137,709)	(138,540)	*(138,540)*	**(135,424)**
Total	2,441,901	2,757,183	2,533,507	*3,004,691*	**2,935,170**

Note: Planned spending numbers are those reported in 1998-99 Report on Plans and Priorities.
Total authorities are Main Estimates plus Supplementary Estimates plus other authorities.

Financial Summary Tables

The following tables are applicable to the CCRA:

Table 1: Summary of Voted Appropriations
Table 2: Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending
Table 3: Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending
Table 4: Resource Requirements by Organization (Functional) and Business Line
Table 5: Respendable Revenues
Table 6: Non-Respendable Revenues
Table 7: Statutory Payments
Table 8: Transfer Payments
Table 9: Capital Spending
Table 10: Capital Projects

Table 1: Summary of Voted Appropriations

Financial Requirements by Authority ($ thousands)

Vote		Planned Spending 1999-00	*Total Authorities 1999-00*	**Actual 1999-00**
	National Revenue			
1	Operating expenditures	2,002,664	*2,409,873*	**2,340,610**
5	Capital expenditures	18,727	*15,727*	**15,721**
10	Contributions	95,000	*95,000*	**94,900**
(S)	Minister of National Revenue - Salary and motor car allowance	49	*51*	**51**
(S)	Contributions to employee benefit plans	342,067	*394,479*	**394,479**
(S)	Children's Special Allowance payments	75,000	*88,227*	**88,227**
(S)	Spending of proceeds from the disposal of Surplus Crown Assets	-	*462*	**310**
(S)	Court Awards	-	*869*	**869**
(S)	Refund of Previous Years' Revenue	-	*3*	**3**
	Total Agency	**2,533,507**	***3,004,691***	**2,935,170**

Table 2: Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Agency Planned versus Actual Spending by Business Line ($ thousands)

Business Lines	FTE	Operating	Capital	Voted Grants & Contri-butions	Subtotal: Gross Voted Expendi-tures	Statutory Grants and Contri-butions	Total Gross Expendi-tures	Less: Respen-dable Revenues	Total Net Expendi-tures
Assistance to Clients a Assessment of Returns	10,833	526,271		95,000	621,271	75,000	696,271		696,271
Total Authorities	*12,112*	*646,264*		*95,000*	*741,264*	*88,227*	*829,491*		*829,491*
Actual Spending	**11,721**	**636,830**		**94,900**	**731,730**	**88,227**	**819,957**		**819,957**
Customs and Trade Administration	7,457	393,387	18,727		412,114		412,114		412,114
Total Authorities	*7,680*	*451,103*	*15,727*		*466,830*		*466,830*		*466,830*
Actual Spending	**6,899**	**447,930**	**15,721**		**463,651**		**463,651**		**463,651**
Verification and Enforcement	10,071	604,273			604,273		604,273		604,273
Total Authorities	*10,198*	*653,118*			*653,118*		*653,118*		*653,118*
Actual Spending	**9,338**	**646,698**			**646,698**		**646,698**		**646,698**
Revenue Collections	5,562	249,968			249,968		249,968		249,968
Total Authorities	*5,606*	*272,357*			*272,357*		*272,357*		*272,357*
Actual Spending	**5,121**	**270,581**			**270,581**		**270,581**		**270,581**
Appeals	1,280	73,385			73,385		73,385		73,385
Total Authorities	*1,310*	*80,213*			*80,213*		*80,213*		*80,213*
Actual Spending	**1,123**	**75,373**			**75,373**		**75,373**		**75,373**
Administration and Information Technology	6,905	636,036			636,036		636,036		636,036
Total Authorities	*7,948*	*841,222*			*841,222*		*841,222*		*841,222*
Actual Spending	**7,465**	**794,334**			**794,334**		**794,334**		**794,334**
Revenues Credited to the Vote								(138,540)	(138,540)
Total Authorities								*(138,540)*	*(138,540)*
Actual Spending								**(135,424)**	**(135,424)**
Total	42,108	2,483,320	18,727	95,000	2,597,047	75,000	2,672,047	(138,540)	2,533,507
Total Authorities	*44,854*	*2,944,277*	*15,727*	*95,000*	*3,055,004*	*88,227*	*3,143,231*	*(138,540)*	*3,004,691*
Actual Spending	**41,667**	**2,871,746**	**15,721**	**94,900**	**2,982,367**	**88,227**	**3,070,594**	**(135,424)**	**2,935,170**
Other Revenues and Expenditures									
Non-Respendable Revenues - Non-Tax Revenues [1]									(231,800)
Total Authorities									(175,800)
Actual Spending									**(177,821)**
Cost of services provided by other departments without charge									312,200
Total Authorities									*312,200*
Actual Spending									**355,636**
Net Cost of the Program									2,613,907
Total Authorities									*3,085,091*
Actual Spending									**3,134,987**

1 These revenues were originally shown as "Revenues Credited to the Consolidated Revenue Fund (CRF)" in the 1999-2000 Report on Plans and Priorities as $231.8 million, which was subsequently adjusted for a restatement of Interest amounts. Details are found in Section V, Appendix 5.

Note: Numbers in normal font are planned spending as per 1999-2000 Report on Plans and Priorities; Numbers in italics denote Total Authorities from main and supplementary estimates and other authorities. Bolded numbers denote actual expenditures/revenues.

Table 3: Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Agency Planned Versus Actual Spending by Business Line ($ thousands)

Business Lines	Actual 1997-98	Actual 1998-99	Planned Spending 1999-00	*Total Authorities 1999-00*	**Actual 1999-00**
Assistance to Clients and Assessment of Returns	665,562	780,119	696,271	*829,491*	**819,957**
Customs and Trade Administration	410,796	441,775	412,114	*466,830*	**463,651**
Verification and Enforcement	519,096	600,306	604,273	*653,118*	**646,698**
Revenue Collections	239,502	253,294	249,968	*272,357*	**270,581**
Appeals	63,085	73,355	73,385	*80,213*	**75,373**
Administration and Information Technology	679,963	746,043	636,036	*841,222*	**794,334**
Revenues Credited to the Vote	(136,103)	(137,709)	(138,540)	*(138,540)*	**(135,424)**
Total	2,441,901	2,757,183	2,533,507	*3,004,691*	**2,935,170**

Note: Planned spending numbers are those reported in 1998-99 Report on Plans and Priorities.
Total authorities are Main Estimates plus Supplementary Estimates plus other authorities.

Table 4: Resource Requirements by Organization (Functional) and Business Line

Comparison of 1999-2000 Planned Spending, and Total Authorities to Actual Expenditures by Organization and Business Line ($ thousands)

	Business Lines							
Organization	**Assistance to Clients and Assessment of Returns**	**Customs and Trade Administration**	**Verification and Enforcement**	**Revenue Collections**	**Appeals**	**Administration and Information Technology**	**Revenues Credited to the Vote**	**Organization Total**
Executive Office	0	0	0	0	0	4,050	0	4,050
Total Authorities	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*4,962*	*0*	*4,962*
Actual Spending	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**3,921**	**0**	**3,921**
AC, Policy and Legislation Branch	151,105	0	0	0	0	0	0	151,105
Total Authorities	*160,610*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*160,610*
Actual Spending	**156,536**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**156,536**
AC, Assessment and Collections Branch	444,049	0	0	243,968	0	4,549	0	692,566
Total Authorities	*561,967*	*0*	*0*	*272,357*	*0*	*12,116*	*0*	*846,441*
Actual Spending	**557,470**	**0**	**0**	**270,581**	**0**	**12,169**	**0**	**840,220**
AC, Customs Branch	0	393,387	0	0	0	0	0	393,387
Total Authorities	*0*	*451,103*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*451,103*
Actual Spending	**0**	**447,930**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**447,930**
AC, Compliance Programs Branch	0	0	604,273	0	0	0	0	604,273
Total Authorities	*0*	*0*	*653,118*	*0*	*0*	*0*	*0*	*653,118*
Actual Spending	**0**	**0**	**646,698**	**0**	**0**	**0**	**0**	**646,698**
AC, Appeals Branch	0	0	0	0	73,385	0	0	73,385
Total Authorities	*0*	*0*	*0*	*0*	*80,213*	*0*	*0*	*80,213*
Actual Spending	**0**	**0**	**0**	**0**	**75,373**	**0**	**0**	**75,373**
6 ACs, Regional Operations	0	0	0	0	0	52,342	0	52,342
Total Authorities	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*57,831*	*0*	*57,831*
Actual Spending	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**41,770**	**0**	**41,770**
AC, Communications Branch	8,123	0	0	0	0	0	0	8,123
Total Authorities	*12,428*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*12,428*
Actual Spending	**12,153**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**12,153**
AC, Finance and Administration Branch	92,994	18,727	0	0	0	255,171	0	366,892
Total Authorities	*94,486*	*15,727*	*0*	*0*	*0*	*290,710*	*0*	*400,923*
Actual Spending	**93,798**	**15,721**	**0**	**0**	**0**	**280,980**	**0**	**390,499**
AC, Human Resources Branch	0	0	0	0	0	74,697	0	74,697
Total Authorities	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*119,345*	*0*	*119,345*
Actual Spending	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**116,008**	**0**	**116,008**
AC, Information and Technology Branch	0	0	0	0	0	221,128	0	221,128
Total Authorities	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*327,928*	*0*	*327,928*
Actual Spending	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**313,015**	**0**	**313,015**
AC, Corporate Affairs Branch	0	0	0	0	0	24,099	0	24,099
Total Authorities	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*28,330*	*0*	*28,330*
Actual Spending	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**26,471**	**0**	**26,471**
Respendable Revenues	0	0	0	0	0	0	(138,540)	(138,540)
Total Authorities	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*(138,540)*	*(138,540)*
Actual Spending	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**(135,424)**	**(135,424)**
Totals	696,271	412,114	604,273	243,968	73,385	636,036	(138,540)	2,533,507
Total Authorities	*829,491*	*466,830*	*653,118*	*272,357*	*80,213*	*841,222*	*(138,540)*	*3,004,691*
Actual Spending	**819,957**	**463,651**	**646,698**	**270,581**	**75,373**	**794,334**	**(135,424)**	**2,935,170**

Note: Numbers in normal font are planned spending as per 1999-2000 RPP; Numbers in italics denote Total Authorities for main and supplementary estimates and other authorities; and Bolded numbers denote actual expenditures/revenues in 1999-2000.

Table 5: Respendable Revenues

Respendable Revenues by Business Line ($ thousands)					
Business Line	Actual 1997-98	Actual 1998-99	Planned Revenues 1999-00	*Total Authorities 1999-00*	**Actual 1999-00**
Revenues Credited to the Vote	(136,103)	(137,709)	(138,540)	*(138,540)*	**(135,424)**
Total Respendable Revenues	(136,103)	(137,709)	(138,540)	*(138,540)*	**(135,424)**

Table 6: Non-Respendable Revenues

Non-Respendable Revenues by Business Line ($ thousands)					
Business Line	Actual 1997-98	Actual 1998-99	Planned Revenues 1999-00	*Total Authorities 1999-00*	**Actual 1999-00**
Total Non-Respendable Revenues [1, 2]	241,372	137,888	231,800	*175,800*	**154,975**

1 The breakdown by business line is not available for CCRA. See Section V, Appendix 5 for details of Non-Respendable Revenues: Non-Tax Revenues.

2 For 1997-1998, Interest paid on Tax Refunds was netted against Tax Revenues. Commencing in 1998-1999, accounting changes were made to include these amounts in Non-respendable: Non-tax Revenues, leading to a restatement of 1998-1999 Non-tax Revenues.

Table 7: Statutory Payments

Statutory Payments by Business Line ($ thousands)					
Business Line	Actual 1997-98	Actual 1998-99	Planned Spending 1999-00	*Total Authorities 1999-00*	**Actual 1999-00**
Assistance to Clients and Assessment of Returns	45,528	69,973	75,000	*88,227*	**88,227**
Total Statutory Payments	45,528	69,973	75,000	*88,227*	**88,227**

Note: These amounts represent Children's Special Allowance Statutory Vote Payments.

Table 8: Transfer Payments

Transfer Payments by Business Line ($ thousands)					
Business Line	Actual 1997-98	Actual 1998-99	Planned Spending 1999-00	*Total Authorities 1999-00*	**Actual 1999-00**
Assistance to Clients and Assessment of Returns	95,000	95,000	95,000	*95,000*	**94,900**
Total Transfer Payments	95,000	95,000	95,000	*95,000*	**94,900**

Note: These amounts represent contributions to the Province of Quebec in respect of the joint administration costs of federal and provincial sales taxes.

Table 4: Resource Requirements by Organization (Functional) and Business Line

Comparison of 1999-2000 Planned Spending, and Total Authorities to Actual Expenditures by Organization and Business Line ($ thousands)

Organization	Business Lines: Assistance to Clients and Assessment of Returns	Customs and Trade Administration	Verification and Enforcement	Revenue Collections	Appeals	Administration and Information Technology	Revenues Credited to the Vote	Organization Total
Executive Office	0	0	0	0	0	4,050	0	4,050
Total Authorities	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*4,962*	*0*	*4,962*
Actual Spending	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**3,921**	**0**	**3,921**
AC, Policy and Legislation Branch	151,105	0	0	0	0	0	0	151,105
Total Authorities	*160,610*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*160,610*
Actual Spending	**156,536**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**156,536**
AC, Assessment and Collections Branch	444,949	0	0	249,968	0	4,549	0	699,466
Total Authorities	*561,967*	*0*	*0*	*272,357*	*0*	*12,116*	*0*	*846,440*
Actual Spending	**557,470**	**0**	**0**	**270,581**	**0**	**12,169**	**0**	**840,220**
AC, Customs Branch	0	393,387	0	0	0	0	0	393,387
Total Authorities	*0*	*451,103*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*451,103*
Actual Spending	**0**	**447,930**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**447,930**
AC, Compliance Programs Branch	0	0	604,273	0	0	0	0	604,273
Total Authorities	*0*	*0*	*653,118*	*0*	*0*	*0*	*0*	*653,118*
Actual Spending	**0**	**0**	**646,698**	**0**	**0**	**0**	**0**	**646,698**
AC, Appeals Branch	0	0	0	0	73,385	0	0	73,385
Total Authorities	*0*	*0*	*0*	*0*	*80,213*	*0*	*0*	*80,213*
Actual Spending	**0**	**0**	**0**	**0**	**75,373**	**0**	**0**	**75,373**
6 ACs, Regional Operations	0	0	0	0	0	52,342	0	52,342
Total Authorities	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*57,831*	*0*	*57,831*
Actual Spending	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**41,770**	**0**	**41,770**
AC, Communications Branch	8,123	0	0	0	0	0	0	8,123
Total Authorities	*12,428*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*12,428*
Actual Spending	**12,153**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**12,153**
AC, Finance and Administration Branch	92,094	18,727	0	0	0	255,171	0	365,992
Total Authorities	*94,486*	*15,727*	*0*	*0*	*0*	*290,710*	*0*	*400,923*
Actual Spending	**93,758**	**15,721**	**0**	**0**	**0**	**280,980**	**0**	**390,499**
AC, Human Resources Branch	0	0	0	0	0	74,697	0	74,697
Total Authorities	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*119,345*	*0*	*119,345*
Actual Spending	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**116,008**	**0**	**116,008**
AC, Information and Technology Branch	0	0	0	0	0	221,128	0	221,128
Total Authorities	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*327,928*	*0*	*327,928*
Actual Spending	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**313,015**	**0**	**313,015**
AC, Corporate Affairs Branch	0	0	0	0	0	24,099	0	24,099
Total Authorities	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*28,330*	*0*	*28,330*
Actual Spending	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**26,471**	**0**	**26,471**
Respendable Revenues	0	0	0	0	0	0	(138,540)	(138,540)
Total Authorities	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*(138,540)*	*(138,540)*
Actual Spending	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**(135,424)**	**(135,424)**
Totals	696,271	412,114	604,273	249,968	73,385	636,036	(138,540)	2,533,507
Total Authorities	*829,491*	*466,830*	*653,118*	*272,357*	*80,213*	*841,222*	*(138,540)*	*3,004,691*
Actual Spending	**819,957**	**463,651**	**646,698**	**270,581**	**75,373**	**794,334**	**(135,424)**	**2,935,170**

Note: Numbers in normal font are planned spending as per 1999-2000 RPP; Numbers in italics denote Total Authorities for main and supplementary estimates and other authorities; and Bolded numbers denote actual expenditures/revenues in 1999-2000.

Table 5: Respendable Revenues

Respendable Revenues by Business Line ($ thousands)					
Business Line	Actual 1997-98	Actual 1998-99	Planned Revenues 1999-00	*Total Authorities 1999-00*	**Actual 1999-00**
Revenues Credited to the Vote	(136,103)	(137,709)	(138,540)	*(138,540)*	**(135,424)**
Total Respendable Revenues	(136,103)	(137,709)	(138,540)	*(138,540)*	**(135,424)**

Table 6: Non-Respendable Revenues

Non-Respendable Revenues by Business Line ($ thousands)					
Business Line	Actual 1997-98	Actual 1998-99	Planned Revenues 1999-00	*Total Authorities 1999-00*	**Actual 1999-00**
Total Non-Respendable Revenues [1, 2]	241,372	137,888	231,800	*175,800*	**154,975**

1 The breakdown by business line is not available for CCRA. See Section V, Appendix 5 for details of Non-Respendable Revenues: Non-Tax Revenues.

2 For 1997-1998, Interest paid on Tax Refunds was netted against Tax Revenues. Commencing in 1998-1999, accounting changes were made to include these amounts in Non-respendable: Non-tax Revenues, leading to a restatement of 1998-1999 Non-tax Revenues.

Table 7: Statutory Payments

Statutory Payments by Business Line ($ thousands)					
Business Line	Actual 1997-98	Actual 1998-99	Planned Spending 1999-00	*Total Authorities 1999-00*	**Actual 1999-00**
Assistance to Clients and Assessment of Returns	45,528	69,973	75,000	*88,227*	**88,227**
Total Statutory Payments	45,528	69,973	75,000	*88,227*	**88,227**

Note: These amounts represent Children's Special Allowance Statutory Vote Payments.

Table 8: Transfer Payments

Transfer Payments by Business Line ($ thousands)					
Business Line	Actual 1997-98	Actual 1998-99	Planned Spending 1999-00	*Total Authorities 1999-00*	**Actual 1999-00**
Assistance to Clients and Assessment of Returns	95,000	95,000	95,000	*95,000*	**94,900**
Total Transfer Payments	95,000	95,000	95,000	*95,000*	**94,900**

Note: These amounts represent contributions to the Province of Quebec in respect of the joint administration costs of federal and provincial sales taxes.

Table 9: Capital Spending

Capital (Vote 5) Spending by Business Line ($ thousands)					
Business Line	Actual 1997-98	Actual 1998-99	Planned Spending 1999-00	*Total Authorities 1999-00*	**Actual 1999-00**
Customs and Trade Administration	8,234	9,294	18,727	*15,727*	**15,721**
Total Capital Spending	8,234	9,294	18,727	*15,727*	**15,721**

Table 10: Capital Projects

Capital (Vote 5) Projects by Business Line ($ thousands)						
Business Line	Current Estimated Total Cost	Actual 1997-98	Actual 1998-99	Planned Spending 1999-00	*Total Authorities 1999-00*	**Actual 1999-00**
Customs and Trade Administration						
New Facilities Projects:						
Saint-Bernard-de-Lacolle, Que.	18,700	3,500	100			**25**
Coutts, Alberta	16,520	100	100	1,200	*1,200*	**2,856**
Emerson, Manitoba	12,200	400	3,700	7,900	*7,900*	**7,342**
Little Gold Creek, B.C.	1,760		1,400	250	*250*	**51**
Osoyoos, B.C.	16,950	100	100	4,313	*1,313*	**1,284**
Andover, N.B.	5,775		100	105	*105*	**94**
Armstrong, Que.	6,776			65	*65*	**2**
Douglas, B.C.	16,243			100	*100*	**84**
Nelway, B.C.	829			799	*799*	**735**
Aldergrove, B.C.	9,835			65	*65*	
Regway, Sask.	384					**25**
Trout River, Que.	2,000			100	*100*	
Fort Frances, Ont.	20			20	*20*	**21**
Existing Facilities Projects:						
Health and Safety Projects	8,640	1,500	1,800	1,524	*1,524*	**1,283**
Other Projects	12,960	2,634	1,994	2,286	*2,286*	**1,919**
Total Capital Projects	129,592	8,234	9,294	18,727	*15,727*	**15,721**

Table 9: Capital Spending

Capital (Vote 5) Spending by Business Line ($ thousands)					
Business Line	Actual 1997-98	Actual 1998-99	Planned Spending 1999-00	*Total Authorities 1999-00*	**Actual 1999-00**
Customs and Trade Administration	8,234	9,294	18,727	*15,727*	**15,721**
Total Capital Spending	8,234	9,294	18,727	*15,727*	**15,721**

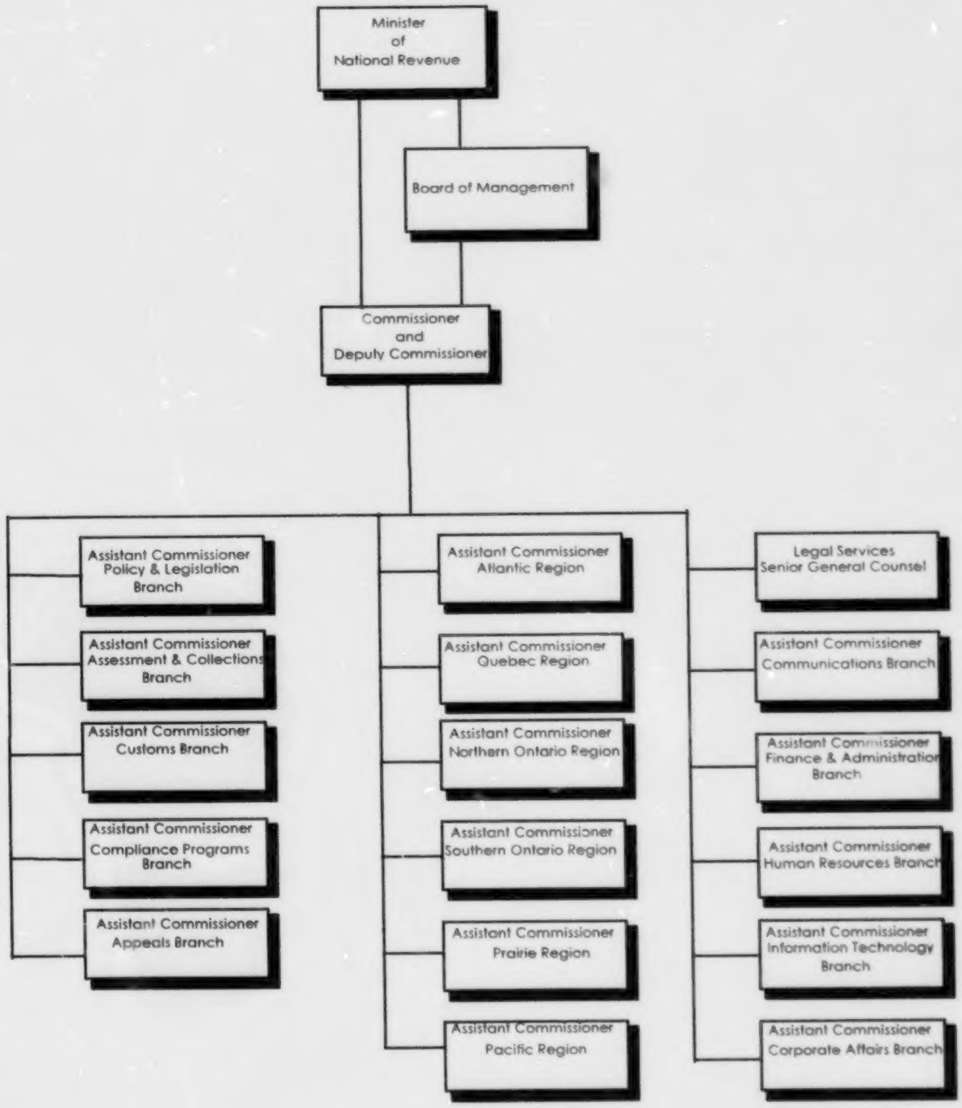
Table 10: Capital Projects

Capital (Vote 5) Projects by Business Line ($ thousands)						
Business Line	Current Estimated Total Cost	Actual 1997-98	Actual 1998-99	Planned Spending 1999-00	*Total Authorities 1999-00*	**Actual 1999-00**
Customs and Trade Administration						
New Facilities Projects:						
Saint-Bernard-de-Lacolle, Que.	18,700	3,500	100			**25**
Coutts, Alberta	16,520	100	100	1,200	*1,200*	**2,856**
Emerson, Manitoba	12,200	400	3,700	7,900	*7,900*	**7,342**
Little Gold Creek, B.C.	1,760		1,400	250	*250*	**51**
Osoyoos, B.C.	16,950	100	100	4,313	*1,313*	**1,284**
Andover, N.B.	5,775		100	105	*105*	**94**
Armstrong, Que.	6,776			65	*65*	**2**
Douglas, B.C.	16,243			100	*100*	**84**
Nelway, B.C.	829			799	*799*	**735**
Aldergrove, B.C.	9,835			65	*65*	
Regway, Sask.	384					**25**
Trout River, Que.	2,000			100	*100*	
Fort Frances, Ont.	20			20	*20*	**21**
Existing Facilities Projects:						
Health and Safety Projects	8,640	1,500	1,800	1,524	*1,524*	**1,283**
Other Projects	12,960	2,634	1,994	2,286	*2,286*	**1,919**
Total Capital Projects	129,592	8,234	9,294	18,727	*15,727*	**15,721**

Section V - Supplementary Information

Agency Structure

The Agency reports to Parliament through the Minister of National Revenue. The Board of Management consisting of 15 directors, including the Chair and the Commissioner, constitute a new element of governance added to the organization as a result of the creation of the Agency. The Board is primarily responsible for overseeing the organization and administration of the CCRA and the management of its resources, services, property, personnel and contracts. The Agency carries out its mandate through six regions, five headquarters program branches and six corporate branches as depicted in the following chart.



Strategic Foundation

Mission

> The Canada Customs and Revenue Agency's mission is to promote compliance with Canada's tax, trade, and border legislation and regulations through education, quality service, and responsible enforcement, thereby contributing to the economic and social well-being of Canadians.

Vision and Strategic Goals

The Agency's vision provides a description of the organizational characteristics that it aspires to achieve. Its vision is supported by strategic goals that have a long-term horizon and that reflect mission-critical areas essential to the achievement of this desired future state.

> The Agency's vision is to be recognized and respected by clients for its integrity, fairness, and innovation in administrating high-quality, yet affordable programs. Its progressive stand will encourage new inter-governmental and international partnerships fostering greater government efficiency and stronger economic union.

The Agency will earn its good standing with Canadians through the continued pursuit of six strategic goals:

Quality Services and Client Communication: to provide accessible, responsive, and reliable services at an affordable cost.

Responsible Enforcement and Border Protection: to deliver fair, responsible, and effective enforcement programs in a manner that directly responds to changes in the environment.

Fair Administration: to apply the principle of fairness diligently and consistently in all programs to sustain public confidence and encourage voluntary compliance.

Simple and Efficient Processes: to minimize the administrative cost and compliance burden imposed on our clients by streamlining and simplifying our legislation, programs, and operations.

Knowledgeable and Skilled People: to ensure that our people have the knowledge, skills, and support needed to work effectively in an environment that promotes and recognizes exemplary performance.

Effective Management and Corporate Services: to provide effective support for our programs and initiatives through responsive, modern, and integrated corporate policies, systems, and processes.

Financial Information

Appendix 1: Details of Spending by Object

($ thousands)	Actual 1997-98	Actual 1998-99	Planned Spending 1999-00	*Total Authorities 1999-00*	**Actual 1999-00**
Personnel					
Salaries and wages	1,631,205	1,834,474	1,710,775	*1,985,606*	**1,916,632**
Contributions to employee benefit plans	266,482	351,936	342,067	*394,479*	**394,479**
Sub-total	1,897,687	2,186,410	2,052,842	*2,380,085*	**2,311,111**
Goods and services					
Transportation and Communications	168,636	159,419	147,100	*192,300*	**160,377**
Information [1]	34,376	33,476	36,300	*3,000*	**2,478**
Professional and special services	127,785	160,682	102,000	*124,791*	**154,801**
Rentals	12,808	10,338	9,600	*12,600*	**11,656**
Purchased repair and maintenance	52,533	50,054	45,500	*59,500*	**58,647**
Utilities, materiels and supplies [1, 2]	49,466	46,108	34,900	*63,500*	**62,323**
Other subsidies and payments	(5,842)	(4,223)	278	*10,300*	**13,003**
Minor Capital [2]	91,793	79,361	54,800	*98,200*	**97,748**
Sub-total	531,555	535,215	430,478	*564,191*	**561,033**
Capital					
Controlled Capital	8,234	9,294	18,727	*15,727*	**15,323**
Transfer payments					
Grants (statutory payments)	45,528	68,973	75,000	*88,227*	**88,227**
Contributions	95,000	95,000	95,000	*95,000*	**94,900**
Sub-total	140,528	163,973	170,000	*183,227*	**183,127**
Gross Expenditures	2,578,004	2,894,892	2,672,047	*3,143,230*	**3,070,594**
Less: Respendable Revenues [3]	(136,103)	(137,709)	(138,540)	*(138,540)*	**(135,424)**
Net Expenditures	2,441,901	2,757,183	2,533,507	*3,004,690*	**2,935,170**

1 Starting with 1999-2000 actuals, a change in coding requirements has resulted in much of what was formerly information costs now included with Utilities, Materiels and Supplies.

2 Machinery, equipment, attachments and accessories for such machinery costing less than $1000, which were formerly included under Utilities, Materiels and Supplies are reflected in Minor Capital.

3 These revenues were formerly called "Revenues Credited to the Vote".

Strategic Foundation

Mission

The Canada Customs and Revenue Agency's mission is to promote compliance with Canada's tax, trade, and border legislation and regulations through education, quality service, and responsible enforcement, thereby contributing to the economic and social well-being of Canadians.

Vision and Strategic Goals

The Agency's vision provides a description of the organizational characteristics that it aspires to achieve. Its vision is supported by strategic goals that have a long-term horizon and that reflect mission-critical areas essential to the achievement of this desired future state.

The Agency's vision is to be recognized and respected by clients for its integrity, fairness, and innovation in administrating high-quality, yet affordable programs. Its progressive stand will encourage new inter-governmental and international partnerships fostering greater government efficiency and stronger economic union.

The Agency will earn its good standing with Canadians through the continued pursuit of six strategic goals:

Quality Services and Client Communication: to provide accessible, responsive, and reliable services at an affordable cost.

Responsible Enforcement and Border Protection: to deliver fair, responsible, and effective enforcement programs in a manner that directly responds to changes in the environment.

Fair Administration: to apply the principle of fairness diligently and consistently in all programs to sustain public confidence and encourage voluntary compliance.

Simple and Efficient Processes: to minimize the administrative cost and compliance burden imposed on our clients by streamlining and simplifying our legislation, programs, and operations.

Knowledgeable and Skilled People: to ensure that our people have the knowledge, skills, and support needed to work effectively in an environment that promotes and recognizes exemplary performance.

Effective Management and Corporate Services: to provide effective support for our programs and initiatives through responsive, modern, and integrated corporate policies, systems, and processes.

Financial Information

Appendix 1: Details of Spending by Object

($ thousands)	Actual 1997-98	Actual 1998-99	Planned Spending 1999-00	*Total Authorities 1999-00*	**Actual 1999-00**
Personnel					
Salaries and wages	1,631,205	1,834,474	1,710,775	*1,985,606*	**1,916,632**
Contributions to employee benefit plans	266,482	351,936	342,067	*394,479*	**394,479**
Sub-total	1,897,687	2,186,410	2,052,842	*2,380,085*	**2,311,111**
Goods and services					
Transportation and Communications	168,636	159,419	147,100	*192,300*	**160,377**
Information [1]	34,376	33,476	36,300	*3,000*	**2,478**
Professional and special services	127,785	160,682	102,000	*124,791*	**154,801**
Rentals	12,808	10,338	9,600	*12,600*	**11,656**
Purchased repair and maintenance	52,533	50,054	45,500	*59,500*	**58,647**
Utilities, materiels and supplies [1, 2]	49,466	46,108	34,900	*63,500*	**62,323**
Other subsidies and payments	(5,842)	(4,223)	278	*10,300*	**13,003**
Minor Capital [2]	91,793	79,361	54,800	*98,200*	**97,748**
Sub-total	531,555	535,215	430,478	*564,191*	**561,033**
Capital					
Controlled Capital	8,234	9,294	18,727	*15,727*	**15,323**
Transfer payments					
Grants (statutory payments)	45,528	68,973	75,000	*88,227*	**88,227**
Contributions	95,000	95,000	95,000	*95,000*	**94,900**
Sub-total	140,528	163,973	170,000	*183,227*	**183,127**
Gross Expenditures	2,578,004	2,894,892	2,672,047	*3,143,230*	**3,070,594**
Less: Respendable Revenues [3]	(136,103)	(137,709)	(138,540)	*(138,540)*	**(135,424)**
Net Expenditures	2,441,901	2,757,183	2,533,507	*3,004,690*	**2,935,170**

1 Starting with 1999-2000 actuals, a change in coding requirements has resulted in much of what was formerly information costs now included with Utilities, Materiels and Supplies.

2 Machinery, equipment, attachments and accessories for such machinery costing less than $1000, which were formerly included under Utilities, Materiels and Supplies are reflected in Minor Capital.

3 These revenues were formerly called "Revenues Credited to the Vote".

Appendix 2: Revenue Collections by Type

($ thousands)	Gross Collections 1999-00	Refunds Drawbacks and Credits[1] 1999-00	**Net Collections 1999-00**	Net Collections 1998-99	Net Collections 1997-98
Income Tax					
Personal[2]	171,931,753	23,370,511	**148,561,242**	141,262,751	134,384,483
Corporation	32,063,425	6,612,720	**25,450,705**	23,208,402	23,867,097
Non-Resident	2,435,392	67,742	**2,367,650**	1,930,370	1,983,456
Petroleum and Gas Revenue Tax	0	29,208	**(29,208)**	(37,412)	(307)
Resource Royalties Tax	0	0	**0**	11,396	12,933
Miscellaneous[3]	1,201,073	69,438	**1,131,635**	970,908	990,223
Sub-total	207,631,643	30,149,619	**177,482,024**	167,346,415	161,237,885
Customs, Excise, GST and HST					
Goods and Services Tax (GST)/Harmonized Sales Tax (HST)[4]	56,323,069	31,781,192	**24,541,877**	22,344,765	20,879,827
Customs Import Duties	2,314,872	209,755	**2,105,117**	2,359,363	2,765,822
Federal Sales Tax	195	81,273	**(81,078)**	(65,326)	(29 755)
Motive Fuels	4,809,207	22,866	**4,786,341**	4,742,238	4,625,493
Excise Duties	2,240,905	104	**2,240,801**	2,357,836	2,262,843
Other Excise Taxes	1,214,858	46,429	**1,168,429**	1,134,026	1,021,216
Sub-total	66,903,106	32,141,619	**34,761,487**	32,872,902	31,525,446
Other					
Softwood Lumber Products Export Charge	0	0	**0**	0	242
Air Transportation Tax[5]	2,783	0	**2,783**	294,793	741,834
Provincial Sales, Tobacco and Alcohol Taxes	26,826	0	**26,826**	9,181	9,299
Sub-total	29,609	0	**29,609**	303,974	751,375
Total Tax Revenues	274,564,358	62,291,238	**212,273,120**	200,523,291	193,514,706
Non-Tax Revenues[6]	154,975	0	**154,975**	137,888	241,372
Total Revenue	274,719,333	62,291,238	**212,428,095**	200,661,179	193,756,078

1 Refunds, Drawbacks, and Credits include:
A. Child Tax Benefit (CTB) payments as follows:
1999-2000 **$5,999,541,721**
1998-1999 $5,715,306,381
1997-1998 $5,351,674,068

B. Goods and Services Tax Credit (GSTC) payments as follows:
1999-2000 **$2,846,992,691**
1998-1999 $2,849,817,148
1997-1998 $2,891,725,063

2 Includes provincial share of personal income tax, Canada Pension Plan and Employment Insurance contributions.

3 Includes tax revenue from trusts and estates, and special returns not processed by the normal systems.

4 Includes the provincial share of the HST collected on behalf of participating provinces:
1999-2000 $1,726,168,943
1998-1999 $1,662,202,030
1997-1998 $1,470,465,500

5 Air Transportation Tax is subsequently transferred to Transport Canada on a monthly basis.

6 For 1997-1998, Interest paid on Customs, Excise, GST and HST refunds and rebates was netted against the corresponding tax revenues. Commencing in 1998-1999, accounting changes were made to net these amounts against Non-tax Revenues, leading to a restatement of 1998-1999 Non-tax Revenues (see Appendix 5).

Appendix 3: Allocations of Revenues Collected

($ thousands)	Gross Collections 1999-00	Refunds Drawbacks and Credits[1] 1999-00	**Net Collections 1999-00**	Net Collections 1998-99	Net Collections 1997-98
Federal					
Income Tax	136,317,013	30,149,620	**106,167,393**	96,872,644	95,925,866
Goods and Services Tax (GST)/Harmonized Sales Tax (HST)	54,596,900	31,781,192	**22,815,708**	20,682,563	19,409,361
Other Taxes, Duties and Non-Tax Revenue	10,737,794	360,426	**10,377,368**	10,960,820	11,628,826
Sub-total	201,651,707	62,291,238	**139,360,469**	128,516,027	126,964,053
Provincial					
Income Tax [2]	35,604,765	0	**35,604,765**	35,970,007	33,370,991
Harmonized Sales Tax (HST) [3]	1,726,169	0	**1,726,169**	1,662,202	1,470,465
Other Taxes [4]	26,826	0	**26,826**	9,181	9,541
Sub-total	37,357,760		**37,357,760**	37,641,390	34,850,997
Canada Pension Plan Contributions [5]	16,871,726	0	**16,871,726**	14,799,701	12,790,363
Employment Insurance Contributions [5]	18,838,140	0	**18,838,140**	19,704,061	19,150,665
Total Revenues Allocated	274,719,333	62,291,238	**212,428,095**	200,661,179	193,756,078

1 Refunds, Drawbacks, and Credits include:

A. Child Tax Benefit (CTB) payments as follows:

	1999-2000	**$5,999,541,721**
	1998-1999	$5,715,306,381
	1997-1998	$5,351,674,068

B. Goods and Services Tax Credit (GSTC) payments as follows:

	1999-2000	**$2,846,992,691**
	1998-1999	$2,849,817,148
	1997-1998	$2,891,725,063

2 Provincial Income Tax is allocated from the collection of personal income tax and corporation income tax.

3 Harmonized Sales Tax collected on behalf of participating provinces.

4 Other Taxes include sales, tobacco, and alcohol taxes, as well as the Softwood Lumber Products Export Charge collected on behalf of the provinces.

5 Canada Pension Plan and Employment Insurance contributions are allocated from the collection of personal income tax.

Appendix 2: Revenue Collections by Type

($ thousands)	Gross Collections 1999-00	Refunds Drawbacks and Credits[1] 1999-00	**Net Collections 1999-00**	Net Collections 1998-99	Net Collections 1997-98
Income Tax					
Personal [2]	171,931,753	23,370,511	**148,561,242**	141,262,751	134,384,483
Corporation	32,063,425	6,612,720	**25,450,705**	23,208,402	23,867,097
Non-Resident	2,435,392	67,742	**2,367,650**	1,930,370	1,983,456
Petroleum and Gas Revenue Tax	0	29,208	**(29,208)**	(37,412)	(307)
Resource Royalties Tax	0	0	**0**	11,396	12,933
Miscellaneous [3]	1,201,073	69,438	**1,131,635**	970,908	990,223
Sub-total	207,631,643	30,149,619	**177,482,024**	167,346,415	161,237,885
Customs, Excise, GST and HST					
Goods and Services Tax (GST)/Harmonized Sales Tax (HST) [4]	56,323,069	31,781,192	**24,541,877**	22,344,765	20,879,827
Customs Import Duties	2,314,872	209,755	**2,105,117**	2,359,363	2,765,822
Federal Sales Tax	195	81,273	**(81,078)**	(65,326)	(29 755)
Motive Fuels	4,809,207	22,866	**4,786,341**	4,742,238	4,625,493
Excise Duties	2,240,905	104	**2,240,801**	2,357,836	2,262,843
Other Excise Taxes	1,214,858	46,429	**1,168,429**	1,134,026	1,021,216
Sub-total	66,903,106	32,141,619	**34,761,487**	32,872,902	31,525,446
Other					
Softwood Lumber Products Export Charge	0	0	**0**	0	242
Air Transportation Tax [5]	2,783	0	**2,783**	294,793	741,834
Provincial Sales, Tobacco and Alcohol Taxes	26,826	0	**26,826**	9,181	9,299
Sub-total	29,609	0	**29,609**	303,974	751,375
Total Tax Revenues	274,564,358	62,291,238	**212,273,120**	200,523,291	193,514,706
Non-Tax Revenues [6]	154,975	0	**154,975**	137,888	241,372
Total Revenue	274,719,333	62,291,238	**212,428,095**	200,661,179	193,756,078

1 Refunds, Drawbacks, and Credits include:

A. Child Tax Benefit (CTB) payments as follows:	**1999-2000**	**$5,999,541,721**
	1998-1999	$5,715,306,381
	1997-1998	$5,351,674,068
B. Goods and Services Tax Credit (GSTC) payments as follows:	**1999-2000**	**$2,846,992,691**
	1998-1999	$2,849,817,148
	1997-1998	$2,891,725,063

2 Includes provincial share of personal income tax, Canada Pension Plan and Employment Insurance contributions.

3 Includes tax revenue from trusts and estates, and special returns not processed by the normal systems.

4 Includes the provincial share of the HST collected on behalf of participating provinces:

1999-2000 $1,726,168,943
1998-1999 $1,662,202,030
1997-1998 $1,470,465,500

5 Air Transportation Tax is subsequently transferred to Transport Canada on a monthly basis.

6 For 1997-1998, Interest paid on Customs, Excise, GST and HST refunds and rebates was netted against the corresponding tax revenues. Commencing in 1998-1999, accounting changes were made to net these amounts against Non-tax Revenues, leading to a restatement of 1998-1999 Non-tax Revenues (see Appendix 5).

Appendix 3: Allocations of Revenues Collected

($ thousands)	Gross Collections 1999-00	Refunds Drawbacks and Credits[1] 1999-00	**Net Collections 1999-00**	Net Collections 1998-99	Net Collections 1997-98
Federal					
Income Tax	136,317,013	30,149,620	**106,167,393**	96,872,644	95,925,866
Goods and Services Tax (GST)/Harmonized Sales Tax (HST)	54,596,900	31,781,192	**22,815,708**	20,682,563	19,409,361
Other Taxes, Duties and Non-Tax Revenue	10,737,794	360,426	**10,377,368**	10,960,820	11,628,826
Sub-total	201,651,707	62,291,238	**139,360,469**	128,516,027	126,964,053
Provincial					
Income Tax [2]	35,604,765	0	**35,604,765**	35,970,007	33,370,991
Harmonized Sales Tax (HST) [3]	1,726,169	0	**1,726,169**	1,662,202	1,470,465
Other Taxes [4]	26,826	0	**26,826**	9,181	9,541
Sub-total	37,357,760		**37,357,760**	37,641,390	34,850,997
Canada Pension Plan Contributions [5]	16,871,726	0	**16,871,726**	14,799,701	12,790,363
Employment Insurance Contributions [5]	18,838,140	0	**18,838,140**	19,704,061	19,150,665
Total Revenues Allocated	274,719,333	62,291,238	**212,428,095**	200,661,179	193,756,078

1 Refunds, Drawbacks, and Credits include:
A. Child Tax Benefit (CTB) payments as follows:

1999-2000	**$5,999,541,721**
1998-1999	$5,715,306,381
1997-1998	$5,351,674,068

B. Goods and Services Tax Credit (GSTC) payments as follows:

1999-2000	**$2,846,992,691**
1998-1999	$2,849,817,148
1997-1998	$2,891,725,063

2 Provincial Income Tax is allocated from the collection of personal income tax and corporation income tax.

3 Harmonized Sales Tax collected on behalf of participating provinces.

4 Other Taxes include sales, tobacco, and alcohol taxes, as well as the Softwood Lumber Products Export Charge collected on behalf of the provinces.

5 Canada Pension Plan and Employment Insurance contributions are allocated from the collection of personal income tax.

Appendix 4: Statement of Tax and Non-Tax Accounts Receivable at Fiscal Year-End

($ thousands)	As at March 31, 1998	As at March 31, 1999	**As at March 31, 2000**
Income Tax			
Personal [1]	5,075,721	5,312,130	**6,280,278**
Corporation	1,291,453	1,496,400	**1,798,317**
Scientific Research Tax Credit [2]	5,182	2,465	**1,585**
Source Deductions (Employers)	883,539	972,882	**933,312**
Non-Resident	227,904	248,141	**324,775**
Miscellaneous [3]	132,824	103,673	**63,217**
Retirement Compensation Arrangement Tax	790	806	**31**
Petroleum and Gas Revenue Tax	407	983	**71**
Sub-total	7,617,820	8,137,480	**9,401,586**
Customs, Excise, GST and HST			
Goods and Services Tax (GST) / Harmonized Sales Tax (HST	2,391,817	2,739,694	**3,358,898**
Other Excise Taxes and Duties	89,689	165,087	**113,998**
Customs Import Duties	100,361	118,302	**99,246**
Adjudications	486	286	**286**
Sub-total	2,582,353	3,023,369	**3,572,428**
Total Tax Revenue Accounts Receivable	10,200,173	11,160,849	**12,974,014**
Sundry (Non-Tax Revenue) Accounts Receivable [4]	311,054	414,285	**425,017**
Total Accounts Receivable [5]	10,511,227	11,575,134	**13,399,031**

1 Excludes the prepayment of the Child Tax Benefit (CTB) and the Goods and Services Tax Credit (GSTC).

2 Represents "returns assessed" under Part VIII of the Income Tax Act relating to scientific research project expenditures that have not been accepted as tax credits under SRTC legislation.

3 Includes tax and penalties assessed under T3-T4-T5 series of returns.

4 Excludes revenue internal to the Government (1999-2000, $7,011,514; 1998-1999, $1,098,603; and 1997-1998, $1,339,179).

5 Excludes amounts not payable under tax in dispute legislation ($3,461.7 million at March 31, 2000; $3,283.3 million at March 31, 1999; $4,207.5 million at March 31, 1998).

Appendix 5: Non-Respendable Revenues: Non-Tax Revenues

($ thousands)	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-2000**	Planned 1999-2000
Sales of goods and services					
Brokers' licence fees	435	426	379	**982**	400
Customs bonded warehouse fees	933	758	845	**766**	800
Lease and use of public property	691	614	1,255	**643**	500
Ruling fees	1,221	1,018	1,144	**1,166**	1,100
Administration of Provincial programs [1]	33,377	16,202	13,813	**20,652**	15,500
Special services fees	1,364	1,243	1,058	**1,227**	1,400
Sale of unclaimed goods, seals, etc.	291	174	65	**1,178**	200
Other fees and charges	2,447	3,484	4,364	**6,799**	4,300
Proceeds from the disposal of surplus Crown assets	324	363	365	**378**	200
Interest and Penalties					
Penalties - GST	79,919	70,366	72,648	**79,380**	72,100
Penalties - Customs, Excise	6,863	6,288	4,219	**5,748**	5,500
Interest - GST	78,776	56,509	49,997	**55,663**	72,100
Interest - Customs, Excise	8,129	19,041	3,402	**5,638**	11,600
Interest paid - Excise Tax Refunds and late payment of GST Housing Rebates [2]	0	0	(40,700)	**(45,287)**	0
Interest paid - Late payment of GST Refunds and Other Rebates [2]	0	0	(28,989)	**(31,395)**	0
Other non-tax revenues					
Fines and forfeitures	8,000	8,294	7,426	**4,683**	8,200
Revenue from seized property	0	0	0	**0**	0
Port seizures	6,859	9,880	11,339	**8,410**	8,000
Investigation services seizures	1,766	2,542	1,775	**604**	2,700
Duty free shops	3,553	3,905	5,011	**5,168**	4,300
Customs Seizures	33	58	(39)	**(40)**	0
Recovery of employee benefits	20,452	22,068	22,778	**22,406**	21,600
Other	22,767	2,643	0	**3,041**	0
Refunds of previous years' expenditures					
Refunds of previous years' expenditures	1,909	2,868	1,852	**4,894**	1,200
Adjustment of Prior Year's Payable at Year-End	9,037	12,628	3,881	**2,271**	100
Total Non-Tax Revenues	289,146	241,372	137,888	154,975	231,800

1 Includes in 1996-1997, $9.5 million for the Administration of Provincial Programs for 1994-1995 and $9.7 million for 1995-1996, which were received in 1996-1997 and reported in the 1996-1997 Public Accounts.

2 For 1996-1997 and 1997-1998, Interest paid on Customs, Excise, GST and HST refunds and rebates was netted against the corresponding tax revenues. Commencing in 1998-1999, accounting changes were made to net these amounts against Non-tax Revenues, leading to a restatement of 1998-1999 Non-tax Revenues, from the numbers published in the 1998-1999 Performance Report.

Appendix 6: Cost of services provided by other departments without charge

($ thousands)		Actual 1998-99	Planned 1999-00	**Actual 1999-00**
Accommodation	- from Department of Public Works and Government Services and from the Department of Transport	201,250	170,000	**196,317**
Employer's Share of employee benefit costs and insurance premiums	- from Treasury Board Secretariat	105,300	107,600	**105,415**
Legal Services	- from Department of Justice	35,200	40,000	**46,886**
Audit Services	- from Auditor General	4,270		**4,358**
Worker's Compensation Benefits	- from Department of Human Resources Development	3,600	3,600	**2,660**
Total services provided by other departments without charge		349,620	312,200	**355,636**

Appendix 4: Statement of Tax and Non-Tax Accounts Receivable at Fiscal Year-End

($ thousands)	As at March 31, 1998	As at March 31, 1999	**As at March 31, 2000**
Income Tax			
Personal [1]	5,075,721	5,312,130	**6,280,278**
Corporation	1,291,453	1,496,400	**1,798,317**
Scientific Research Tax Credit [2]	5,182	2,465	**1,585**
Source Deductions (Employers)	883,539	972,882	**933,312**
Non-Resident	227,904	248,141	**324,775**
Miscellaneous [3]	132,824	103,673	**63,217**
Retirement Compensation Arrangement Tax	790	806	**31**
Petroleum and Gas Revenue Tax	407	983	**71**
Sub-total	7,617,820	8,137,480	**9,401,586**
Customs, Excise, GST and HST			
Goods and Services Tax (GST) / Harmonized Sales Tax (HST	2,391,817	2,739,694	**3,358,898**
Other Excise Taxes and Duties	89,689	165,087	**113,998**
Customs Import Duties	100,361	118,302	**99,246**
Adjudications	486	286	**286**
Sub-total	2,582,353	3,023,369	**3,572,428**
Total Tax Revenue Accounts Receivable	10,200,173	11,160,849	**12,974,014**
Sundry (Non-Tax Revenue) Accounts Receivable [4]	311,054	414,285	**425,017**
Total Accounts Receivable [5]	10,511,227	11,575,134	**13,399,031**

1 Excludes the prepayment of the Child Tax Benefit (CTB) and the Goods and Services Tax Credit (GSTC).

2 Represents "returns assessed" under Part VIII of the Income Tax Act relating to scientific research project expenditures that have not been accepted as tax credits under SRTC legislation.

3 Includes tax and penalties assessed under T3-T4-T5 series of returns.

4 Excludes revenue internal to the Government (1999-2000, $7,011,514; 1998-1999, $1,098,603; and 1997-1998, $1,339,179).

5 Excludes amounts not payable under tax in dispute legislation ($3,461.7 million at March 31, 2000; $3,283.3 million at March 31, 1999; $4,207.5 million at March 31, 1998).

Appendix 5: Non-Respendable Revenues: Non-Tax Revenues

($ thousands)	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-2000**	Planned 1999-2000
Sales of goods and services					
Brokers' licence fees	435	426	379	**982**	400
Customs bonded warehouse fees	933	758	845	**766**	800
Lease and use of public property	691	614	1,255	**643**	500
Ruling fees	1,221	1,018	1,144	**1,166**	1,100
Administration of Provincial programs [1]	33,377	16,202	13,813	**20,652**	15,500
Special services fees	1,364	1,243	1,058	**1,227**	1,400
Sale of unclaimed goods, seals, etc.	291	174	65	**1,178**	200
Other fees and charges	2,447	3,484	4,364	**6,799**	4,300
Proceeds from the disposal of surplus Crown assets	324	363	365	**378**	200
Interest and Penalties					
Penalties - GST	79,919	70,366	72,648	**79,380**	72,100
Penalties - Customs, Excise	6,863	6,288	4,219	**5,748**	5,500
Interest - GST	78,776	56,509	49,997	**55,663**	72,100
Interest - Customs, Excise	8,129	19,041	3,402	**5,638**	11,600
Interest paid - Excise Tax Refunds and late payment of GST Housing Rebates [2]	0	0	(40,700)	**(45,287)**	0
Interest paid - Late payment of GST Refunds and Other Rebates [2]	0	0	(28,989)	**(31,395)**	0
Other non-tax revenues					
Fines and forfeitures	8,000	8,294	7,426	**4,683**	8,200
Revenue from seized property	0	0	0	**0**	0
Port seizures	6,859	9,880	11,339	**8,410**	8,000
Investigation services seizures	1,766	2,542	1,775	**604**	2,700
Duty free shops	3,553	3,905	5,011	**5,168**	4,300
Customs Seizures	33	58	(39)	**(40)**	0
Recovery of employee benefits	20,452	22,068	22,778	**22,406**	21,600
Other	22,767	2,643	0	**3,041**	0
Refunds of previous years' expenditures					
Refunds of previous years' expenditures	1,909	2,868	1,852	**4,894**	1,200
Adjustment of Prior Year's Payable at Year-End	9,037	12,628	3,881	**2,271**	100
Total Non-Tax Revenues	289,146	241,372	137,888	154,975	231,800

1 Includes in 1996-1997, $9.5 million for the Administration of Provincial Programs for 1994-1995 and $9.7 million for 1995-1996, which were received in 1996-1997 and reported in the 1996-1997 Public Accounts.

2 For 1996-1997 and 1997-1998, Interest paid on Customs, Excise, GST and HST refunds and rebates was netted against the corresponding tax revenues. Commencing in 1998-1999, accounting changes were made to net these amounts against Non-tax Revenues, leading to a restatement of 1998-1999 Non-tax Revenues, from the numbers published in the 1998-1999 Performance Report.

Appendix 6: Cost of services provided by other departments without charge

($ thousands)		Actual 1998-99	Planned 1999-00	**Actual 1999-00**
Accommodation	- from Department of Public Works and Government Services and from the Department of Transport	201,250	170,000	**196,317**
Employer's Share of employee benefit costs and insurance premiums	- from Treasury Board Secretariat	105,300	107,600	**105,415**
Legal Services	- from Department of Justice	35,200	40,000	**46,886**
Audit Services	- from Auditor General	4,270		**4,358**
Worker's Compensation Benefits	- from Department of Human Resources Development	3,600	3,600	**2,660**
Total services provided by other departments without charge		349,620	312,200	**355,636**

Program Information

Appendix 1 - Performance Tables by Strategic Goal

Goal 1. Quality Services and Client Communication

Figure 1-1: Service Standards in CCRA

Service	Public Standard	Target	Results 1997-98	Results 1998-99	Results 1999-00
1. Processing Paper T1 Individual Income Tax Returns	4-6 weeks	4-6 weeks	n/a	5 weeks	5 weeks
2. Processing Electronic T1 Individual Income Tax Returns (EFILE, TELEFILE, NETFILE)	2 weeks	2 weeks	n/a	2 weeks	2 weeks
3. Responding to Client Requested Adjustments (T1)	8 weeks	8 weeks	n/a	7 weeks	7 weeks
4. Processing T3 Trust Returns	4 months	95%	64%	69%	67%
5. Processing EFILE Agent Applications	30 days	100%	100%	100%	100%
6. Processing CCTB Applications	end of second month after receipt	98%	88%	90%	90%
7. Reimbursements to Duty Free Shops	5 working days	100%	98%	99%	99%
8. Compensation to Duty Free Shops	30 days	100%	99%	99%	99%
9. Processing GST/HST Returns	21 days	100%	85.6%	93.8%	93.9%
10. Validating Magnetic Media Test Tapes	30 days	100%	98%	98%	95%
11. Processing T-2 Corporation Income Tax Returns	90 days	90%	86%	80%	51%
12. Processing Visitor Rebate Applications	4-6 weeks	100%	95%	95%	95%
13. Counter Service Wait-Time	20 minutes (except peak)	20 minutes (except peak)	not available	pilot project to measure results	not available
14. Problem Resolution Program	acknowledgment 24-38 hours, resolution 25 working days	100%	implemented in 1999	implemented in 1999	not available
15. Processing Fairness Requests related to Accounts Receivable and Trust Accounts Programs	4-6 weeks	90%	n/a	92%	91%
16. Release on Minimum Documentation (RMD) - EDI	45 minutes	100%			85.64%
17. RMD - EDI Machine Release	5 minutes				see note
18. RMD - Paper	2 hours				see note
19. Pre-Arrival Review System (PARS) - EDI	requires one hour				see note
20. PARS - Paper	requires 2 hours				see note

Service	Public Standard	Target	Results 1997-98	Results 1998-99	Results 1999-00
21. Landborder Traveller Wait-Time (Customs Booth Clearance)	10 minutes during week	100%	97.2%		see note
	20 minutes on weekend	100%	95.24%		
22. Landborder Traveller Wait-time (Payment of Duty)	5 minutes during week				see note
	10 minutes on weekend				
23. Advance Income Tax Rulings to Taxpayers	within 90 days		123 days	122 days	108 days
24. Technical Interpretations to Taxpayers	within 90 days		118 days	111 days	121 days
25. Applications to Register Pension Plans	acknowledge in 60 days	80%	over 80%	over 80 %	over 80%
	complete review in 180 days	80%	95%	88%	89%
26. RSP and RIF Applications	within 60 days	80%	64%	69%	68%
27. Response to Telephone Enquiries Regarding Deferred Income Plans (DIP)	24/48 hrs	80%	over 80%	over 80%	over 80%
28. Response to Written Enquiries Regarding Deferred Income Plans (DIP)	60 days	80%	65%	65%	59%
29. Non-Resident Returns - 216 & 217	4-6 weeks				
30. Claims - SR&ED Tax Incentives					
(i) Refundable Claims - Unaudited	60 days	100%	38%	58%	84%
(ii) Refundable Claims - Audited	120 days	100%	38%	48%	81%
(iii) Non-Refundable Claims - Unaudited	120 days	100%	43%	70%	85%
(iv) Non-Refundable Claims - Audited	1 year	100%	35%	39%	58%
31. Claims - Video and Film Tax Credits					
(i) Refundable Claims - Unaudited	60 days	100%	49%	72%	84%
(ii) refundable Claims - Audited	120 days	100%	54%	75%	77%

Explanatory Notes:

Standard 4: Based only on those Trust returns directly related to the publication T3 Guide and Trust Return (not T3 Special returns). The T3 Redesign initiative, to be completed over 3 years, will include automation of T3 assessing and aims to reduce processing time to an estimated 6 weeks.

Standard 6: A national review of 1,400 applications was conducted in August 1999, indicating that the service standard is being met for routine applications 99% of the time and 62% of the time for non-routine. According to weighted averaging 90% of applications are processed within two months.

Standard 11: The decrease in the percentage of returns assessed in 90 days is due to many factors, including delays in implementing the new Corporate income tax returns processing system and a rotating general labourer's strike in the first quarter of 1999. This resulted in slowdowns or shutdowns at the tax centres and an increase in the backlog of returns to be assessed throughout 1999.

Standard 13: In 1997-1998, there was no measurement mechanism in place. In 1998-1999, 80% of the offices included in the pilot measurement project met or bettered the standard. This past year has been dedicated to refining the measurement mechanism so that it can be used nationally.

Standard 14: Currently, the PRP service standard is not formally measured; however, plans are underway to incorporate the measurement in the new reporting system to be rolled out to the field offices over the summer and fall of 2000.

Standard 15: Tracking of results started in 1998-1999 as part of internal performance monitoring system.

Standard 17: The monitoring of the 5-minute processing standard for machine release is currently under development.

Standards 18 and 20: The RMD-Paper and PARS-Paper semi-annual reports are still under development; we are moving to the full participation of Customs ports.

Standard 19: Customs guarantees the shipment will be ready for release if the paper is presented no more than 10 days and no less than 1 hour before release is requested. There is no report available for this item.

Standard 21: Because of the related costs, the relative consistency of results and of the Canada/U.S. exchange rate, studies of landborder wait time were suspended in 1998. However, new studies were instituted in December 1999.

Standard 22: Time studies of wait times for payment of duties and taxes have not been considered necessary. This is largely due to the decline in small collections from a high of 4.5 million in 1991-1992 to under 900,000 in 1998-1999. The 1999-2000 figures are not available.

Standard 25: The results are not formally tracked. Responses are prioritized and assigned immediately to staff dedicated to this workload.

Standard 27: The results are not formally tracked. Responses are made within the time frames as part of our procedure.

Standard 29: There has been a tremendous improvement from 1997-1998 as can be evidenced with the year over year success rate increase towards our service standards. The 2000-2001 goal is 90% for refundable claims and 80% for non-refundable claims.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Figure 1-2: Travellers Satisfaction Rate

	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**	**Estimates 1999-00**
Travellers Processed (000s) [1]	109,145	109,448	104,698	**110,269**	**109,000**
Client Satisfaction (%) [2]	91.5	91.3	92.1	**90**	**93**

1 Individuals entering Canada reporting to customs by any mode.
2 Travellers who, when surveyed, indicate that they are reasonably to very satisfied with the service they received.

Figure 1-2: Travellers Satisfaction Rate

	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**	**Estimates 1999-00**
Travellers Processed (000s) [1]	109,145	109,448	104,698	**110,269**	**109,000**
Client Satisfaction (%) [2]	91.5	91.3	92.1	**90**	**93**

1 Individuals entering Canada reporting to customs by any mode.
2 Travellers who, when surveyed, indicate that they are reasonably to very satisfied with the service they received.

Goal 2. Simple and Efficient Processes

Figure 2-1: Taxfilers by Type

(000s)	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**	**Estimates 1999-00**
Individuals and Trusts	21,951	22,539	**23,708**	**22,743**
Corporations	1,140	1,201	**1,215**	**1,213**
Goods and Services [1]	1,873	1,907	**2,028**	**2,085**
Total Taxfilers	24,964	25,647	**26,951**	**26,041**
Associated FTE (includes overtime)	6,338	6,400	**6,783**	**6,265**
Taxfilers per FTE	3,939	4,007	**3,973**	**4,162**

1 Excludes taxfilers registered in the Province of Quebec

Note on Individual & Trusts: No unexpected pressures affected T1 processing during the 2000 program (unlike 2 previous years - ice storm, strike). Processing of individual returns exceeded forecasts in the final quarter; total includes 409,000 Trusts.

Note on Corporations: During the last quarter of 1998-1999, the number of files processed was reduced due to delays in the implementation of a new processing system. Recovery from these delays took place during 1999-2000, and production increased near the end of this period. The volume fluctuations can be attributed to these processing delays and steps taken to address them.

Figure 2-2: Public Enquiries Handled

(000s)	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**	**Estimates 1999-00**
Enquiries handled by Agents [1]	19,730	20,114	20,073	**20,110** [2]	**20,541**
Enquiries handled by Automation	3,800	7,093	8,750	**9,238** [2]	**9,000**
Total Enquiries	23,530	27,207	28,823	**29,348**	**29,541**
Associated FTE (includes overtime)	2,082	2,349	2,612	**2,609**	**2,421**

1 Agents are handling more complex calls (not answered via automation) which are longer in duration.
2 Actual volumes are estimates as confirmed volumes are not yet available.

Figure 2-3: Child Benefit Programs Administered in 1999-2000

Program	Approximate Recipient Population[1]	Annual Benefits Paid ($ millions)
Canada Child Tax Benefit	3,000,000	6,012
Alberta Family Employment Tax Credit	164,000	79
British Columbia Family Bonus	211,000	293
New Brunswick Child Tax Benefit	41,000	20
Newfoundland and Labrador Child Benefit (July '99- Mar '00)	21,500	6
Northwest Territories Child Benefit	3,500	3
Nova Scotia Child Benefit	34,000	15
Nunavut Child Benefit (July '99 - Mar '00)	3,000	2
Saskatchewan Child Benefit	47,000	79
Yukon Child Benefit (Oct '99 - Mar '00)	1,500	0.5
Totals (Provincial clients form part of the CCTB population)	3,000,000	6,509.5

1 Average number of recipients.

Figure 2-4: Travellers Processed

(000s)	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**	**Estimates 1999-00**
Travellers Processed [1]	109,145	109,448	104,698	**110,269**	**109,000**

1 Individuals entering Canada reporting to customs by any mode.

Figure 2-5: Percentage of Traveller Volumes Processed at CANPASS Highway[1]

	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**	**Estimates 1999-00**
CANPASS Highway	n/a	n/a	n/a	**28%**	**20%**

1 CANPASS was not expanded nationally in 1999-2000 as planned. Expansion will be dependent on the outcome of the Harmonized Highway Pilot Project which is scheduled for implementation in fiscal year 2000-2001. An evaluation of this pilot project will be completed 6-12 months after implementation and national expansion will be based on the findings/recommendations in this evaluation report.

Goal 2. Simple and Efficient Processes

Figure 2-1: Taxfilers by Type

(000s)	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**	**Estimates 1999-00**
Individuals and Trusts	21,951	22,539	**23,708**	**22,743**
Corporations	1,140	1,201	**1,215**	**1,213**
Goods and Services [1]	1,873	1,907	**2,028**	**2,085**
Total Taxfilers	24,964	25,647	**26,951**	**26,041**
Associated FTE (includes overtime)	6,338	6,400	**6,783**	**6,265**
Taxfilers per FTE	3,939	4,007	**3,973**	**4,162**

1 Excludes taxfilers registered in the Province of Quebec.

Note on Individual & Trusts: No unexpected pressures affected T1 processing during the 2000 program (unlike 2 previous years - ice storm, strike). Processing of individual returns exceeded forecasts in the final quarter; total includes 409,000 Trusts.

Note on Corporations: During the last quarter of 1998-1999, the number of files processed was reduced due to delays in the implementation of a new processing system. Recovery from these delays took place during 1999-2000, and production increased near the end of this period. The volume fluctuations can be attributed to these processing delays and steps taken to address them.

Figure 2-2: Public Enquiries Handled

(000s)	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**	**Estimates 1999-00**
Enquiries handled by Agents [1]	19,730	20,114	20,073	**20,110**[2]	**20,541**
Enquiries handled by Automation	3,800	7,093	8,750	**9,238**[2]	**9,000**
Total Enquiries	23,530	27,207	28,823	**29,348**	**29,541**
Associated FTE (includes overtime)	2,082	2,349	2,612	**2,609**	**2,421**

1 Agents are handling more complex calls (not answered via automation) which are longer in duration.
2 Actual volumes are estimates as confirmed volumes are not yet available.

Figure 2-3: Child Benefit Programs Administered in 1999-2000

Program	Approximate Recipient Population[1]	Annual Benefits Paid ($ millions)
Canada Child Tax Benefit	3,000,000	6,012
Alberta Family Employment Tax Credit	164,000	79
British Columbia Family Bonus	211,000	293
New Brunswick Child Tax Benefit	41,000	20
Newfoundland and Labrador Child Benefit (July '99- Mar '00)	21,500	6
Northwest Territories Child Benefit	3,500	3
Nova Scotia Child Benefit	34,000	15
Nunavut Child Benefit (July '99 - Mar '00)	3,000	2
Saskatchewan Child Benefit	47,000	79
Yukon Child Benefit (Oct '99 - Mar '00)	1,500	0.5
Totals (Provincial clients form part of the CCTB population)	3,000,000	6,509.5

1 Average number of recipients.

Figure 2-4: Travellers Processed

(000s)	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	Actual 1999-00	Estimates 1999-00
Travellers Processed[1]	109,145	109,448	104,698	110,269	109,000

1 Individuals entering Canada reporting to customs by any mode.

Figure 2-5: Percentage of Traveller Volumes Processed at CANPASS Highway[1]

	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	Actual 1999-00	Estimates 1999-00
CANPASS Highway	n/a	n/a	n/a	28%	20%

1 CANPASS was not expanded nationally in 1999-2000 as planned. Expansion will be dependent on the outcome of the Harmonized Highway Pilot Project which is scheduled for implementation in fiscal year 2000-2001. An evaluation of this pilot project will be completed 6-12 months after implementation and national expansion will be based on the findings/recommendations in this evaluation report.

Figure 2-6: Commercial

(000s)	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**	**Estimates 1999-00**
Releases Processed [1]	8,600	9,559	10,113	**10,751**	**9,609**
Entry Accounting Documents Processed [2]	10,299	11,279	11,778	**12,744**	**11,605**
Postal Shipments Assessed [3]	1,879	1,858	1,776	**1,926**	**1,700**
Courier Shipments Released [4]	7,113	8,208	8,639	**9,313**	**10,700**
Courier Shipments Released less than $20 [5]	n/a	12,813	13,955	**12,536**	**13,300**

1 Commercial shipments arriving by highway, air, rail, and marine modes and presented for release.
2 Customs Coding Forms (B3s) processed.
3 Customs Postal Import Forms (E14s) processed.
4 Courier shipments released with a value greater than $20 and less than $1,600.
5 New indicator introduced commencing 1998-1999.

Figure 2-7: Percentage of Electronic Data Interchange Machine Releases

	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**	**Estimates 1999-00**
EDI Machine Releases	n/a	6%	11%	**49.31%**	**50%**

Figure 2-8: Appraisal and Adjustment

(000s)	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**	**Estimates 1999-00**
Entry Accounting Documents	10,299	11,279	11,778	**12,744**	**11,605**
Commodity Declarations Presented [1]	27,937	31,309	34,308	**37,327**	**36,320**
Adjustments Processed [2]	307	268	206	**160**[3]	**285**

1 Individual lines of transaction presented on entry accounting documents.
2 Includes appeals, either importer-generated requests for adjustments (refunds, non-revenue changes, voluntary amendments) or Customs-generated adjustments, and all drawbacks claims and certificates.
3 With the implementation of Tariff Simplification, there were two sets of rules for adjustments - one old, and one new effective 1998. Adjustments under the old rules could be made up to two years from importation. This meant that the last adjustment under the old rules could be made until December 31, 1999. Because of the end date, a last minute flurry of activity was expected to capture all adjustments under the old rules. This did not happen. Therefore, there is a discrepancy between the actual 160,000 and the projected 285,000. However, the actuals are closer to the projections for the next three years which are 173,000.

Figure 2-9: GST/HST Rulings and Interpretations

	Actual 1996-97[1]	Actual 1997-98[1]	Actual 1998-99[1]	**Actual 1999-00[1]**	**Estimates 1999-00[1]**
Written Rulings	1,208	1,304	1,093	**1,056**	**1,140**
Written Interpretations	4,233	3,808	3,239	**2,521**	**3,420**
Telephone Interpretations	610,625	269,080	158,855	**142,401**	**170,000**
Interviews	50,479	32,532	10,101	**4,823**	**10,616**
Associated FTE (includes overtime)	214	189	187	**252**	**195**

1 Figures have been adjusted to include Headquarters performance figures as well.

Note on Interpretations: As the GST/HST has matured, registrants are becoming more knowledgeable and sophisticated in their dealing with the GST/HST which adds to the complexity of requests we receive and the time required to complete our files/calls. Without the corresponding increase in resources, fewer files/calls can be finalized. As there have been some delays in staffing the new AU positions, the CCRA hired in the meantime some staff on a term basis who required training and took some time to be productive.

Note on Interviews: The actual number of interviews completed in 1999-2000 varied from estimated amounts by 54%. While the CCRA service 100% of the requests for interviews that it receives from clients, it has no control over the number of requests for interviews we receive. The variance can be explained, in part, by registrants increasingly using their own commodity tax representatives for tax advice rather than approaching the Agency for rulings and interpretations.

Figure 2-10: Income Tax Rulings and Interpretations

	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**	**Estimates 1999-00**
Advance Rulings Completed	514	399	320	**318**	**300**
Written Interpretations	3,087	2,936	3,167	**2,887**	**3,000**
Telephone Interpretations	19,739	20,567	19,050	**19,667**	**20,500**
Total Rulings and Interpretations	23,340	23,902	22,537	**22, 872**	**22,320**
Associated FTE (includes overtime)	106.4	103.6	101	**96**	**101**
Fees Collected from Advance Rulings ($000s)	1,221	1,018	1,063	**1,201**	**1,150**

Figure 2-11: Canada Pension Plan and Employment Insurance Rulings

	Actual 1997–98	Actual 1998–99	**Actual 1999-00**	**Estimates 1999–00**
Intake	91,692	86,959	**82,152**	**94,727**
Completions	92,424	86,518	**83,740**	**93,780**
Closing Inventory	8,006	8,447	**6,859**	**9,597**
Associated FTE (includes overtime)	356	338	**338**	**366**
Completions per FTE	260	256	**247**	**256**
Completions as a % of Intake	101%	99%	**102%**	**99%**

Note: The original estimates were prepared during a period of growth resulting in high projections. The marked drop in 1999-2000 Actual Intake as compared to Estimates is due to a number of factors: 20% reduction, nationally, in referrals by HRDC to CCRA; significant drop in the unemployment rate in Quebec (our largest volume region); and overhaul of the EI regulations.

Figure 2-6: Commercial

(000s)	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**	**Estimates 1999-00**
Releases Processed [1]	8,600	9,559	10,113	**10,751**	**9,609**
Entry Accounting Documents Processed [2]	10,299	11,279	11,778	**12,744**	**11,605**
Postal Shipments Assessed [3]	1,879	1,858	1,776	**1,926**	**1,700**
Courier Shipments Released [4]	7,113	8,208	8,639	**9,313**	**10,700**
Courier Shipments Released less than $20 [5]	n/a	12,813	13,955	**12,536**	**13,300**

1 Commercial shipments arriving by highway, air, rail, and marine modes and presented for release.
2 Customs Coding Forms (B3s) processed.
3 Customs Postal Import Forms (E14s) processed.
4 Courier shipments released with a value greater than $20 and less than $1,600.
5 New indicator introduced commencing 1998-1999.

Figure 2-7: Percentage of Electronic Data Interchange Machine Releases

	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**	**Estimates 1999-00**
EDI Machine Releases	n/a	6%	11%	**49.31%**	**50%**

Figure 2-8: Appraisal and Adjustment

(000s)	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**	**Estimates 1999-00**
Entry Accounting Documents	10,299	11,279	11,778	**12,744**	**11,605**
Commodity Declarations Presented [1]	27,937	31,309	34,308	**37,327**	**36,320**
Adjustments Processed [2]	307	268	206	**160**[3]	**285**

1 Individual lines of transaction presented on entry accounting documents.
2 Includes appeals, either importer-generated requests for adjustments (refunds, non-revenue changes, voluntary amendments) or Customs-generated adjustments, and all drawbacks claims and certificates.
3 With the implementation of Tariff Simplification, there were two sets of rules for adjustments - one old, and one new effective 1998. Adjustments under the old rules could be made up to two years from importation. This meant that the last adjustment under the old rules could be made until December 31, 1999. Because of the end date, a last minute flurry of activity was expected to capture all adjustments under the old rules. This did not happen. Therefore, there is a discrepancy between the actual 160,000 and the projected 285,000. However, the actuals are closer to the projections for the next three years which are 173,000.

Figure 2-9: GST/HST Rulings and Interpretations

	Actual 1996-97[1]	Actual 1997-98[1]	Actual 1998-99[1]	**Actual 1999-00[1]**	**Estimates 1999-00[1]**
Written Rulings	1,208	1,304	1,093	**1,056**	**1,140**
Written Interpretations	4,233	3,808	3,239	**2,521**	**3,420**
Telephone Interpretations	610,625	269,080	158,855	**142,401**	**170,000**
Interviews	50,479	32,532	10,101	**4,823**	**10,616**
Associated FTE (includes overtime)	214	189	187	**252**	**195**

1 Figures have been adjusted to include Headquarters performance figures as well.

Note on Interpretations: As the GST/HST has matured, registrants are becoming more knowledgeable and sophisticated in their dealing with the GST/HST which adds to the complexity of requests we receive and the time required to complete our files/calls. Without the corresponding increase in resources, fewer files/calls can be finalized. As there have been some delays in staffing the new AU positions, the CCRA hired in the meantime some staff on a term basis who required training and took some time to be productive.

Note on Interviews: The actual number of interviews completed in 1999-2000 varied from estimated amounts by 54%. While the CCRA service 100% of the requests for interviews that it receives from clients, it has no control over the number of requests for interviews we receive. The variance can be explained, in part, by registrants increasingly using their own commodity tax representatives for tax advice rather than approaching the Agency for rulings and interpretations.

Figure 2-10: Income Tax Rulings and Interpretations

	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**	**Estimates 1999-00**
Advance Rulings Completed	514	399	320	**318**	**300**
Written Interpretations	3,087	2,936	3,167	**2,887**	**3,000**
Telephone Interpretations	19,739	20,567	19,050	**19,667**	**20,500**
Total Rulings and Interpretations	23,340	23,902	22,537	**22, 872**	**22,320**
Associated FTE (includes overtime)	106.4	103.6	101	**96**	**101**
Fees Collected from Advance Rulings ($000s)	1,221	1,018	1,063	**1,201**	**1,150**

Figure 2-11: Canada Pension Plan and Employment Insurance Rulings

	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**	**Estimates 1999-00**
Intake	91,692	86,959	**82,152**	**94,727**
Completions	92,424	86,518	**83,740**	**93,780**
Closing Inventory	8,006	8,447	**6,859**	**9,597**
Associated FTE (includes overtime)	356	338	**338**	**366**
Completions per FTE	260	256	**247**	**256**
Completions as a % of Intake	101%	99%	**102%**	**99%**

Note: The original estimates were prepared during a period of growth resulting in high projections. The marked drop in 1999-2000 Actual Intake as compared to Estimates is due to a number of factors: 20% reduction, nationally, in referrals by HRDC to CCRA; significant drop in the unemployment rate in Quebec (our largest volume region); and overhaul of the EI regulations.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

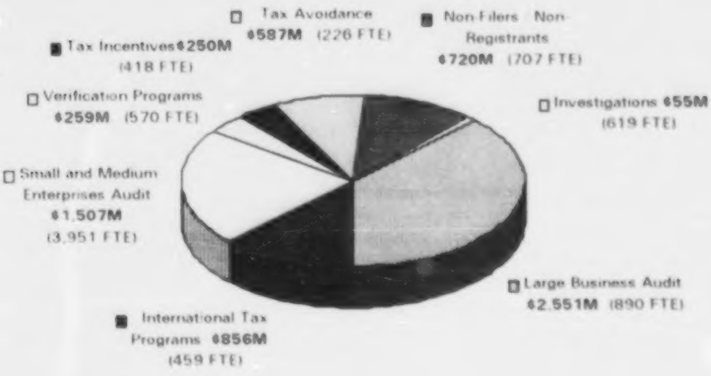
LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Goal 3. Responsible Enforcement and Border Protection

Figure 3-1: Compliance Programs - Actual 1999-2000 Federal and Provincial Taxes - Total Fiscal Impact of $6.8 billion [1, 2, 3]



1 Total fiscal impact includes federal and provincial tax (participating provinces only), federal tax refunds offset or reduced, interest and penalties, and present value of future tax assessable. Assistance on audits of international transactions included in other compliance programs generated an additional $597 million.

2 FTE numbers represent operations resources directly related to program activities and exclude FTE used in support programs such as Valuation Services or providing service to other program areas.

3 Results from Customs Investigation are not included. Please refer to Figure 3-3.

Note: Compliance programs generated a total fiscal impact of over $6.8 billion for 1999-2000 compared to anticipated $5.6 billion. Although there is a general pattern of increased recoveries in most programs, the most significant increases are attributable to large business programs and the Non-resident withholding program. A portion of increased results can also be explained by the maturing of additional resources hired and trained in the last three program years.

Figure 3-2: Summary of Program Results

	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**	**Estimates 1999-00**
Total Fiscal Impact ($ millions) [1]	5,229.2	4,955.0	5,516.9	**6,779.1**	**5,601.0**
Major Outputs (Workload Completed)					
Files Audited	214,519	284,586	276,498	**282,187**	**253,624**
Non-Filers / Non-Registrants - Returns / Registrations	487,671	440,573	498,326	**364,478**[4]	**400,000**
Investigations - Enforcement Actions	2,194	2,492	2,151	**1,860**	**3,320**
GST Domestic Rebates Processed	269,924	254,459	240,682	**256,419**	**265,288**
Non-Resident Returns Processed	298,376	294,380	296,607	**326,569**	**308,100**
International Tax - Other Outputs [2]	33,568	38,248	506,322	**428,152**	**484,086**
Associated FTEs [3]	8,159	8,846	9,322	**9,381**	**9,667**

1 Total fiscal impact is defined in Figure 3-1. It should be noted that actual amounts billed or refunded may be different due to availability of offsetting adjustments requested by taxpayers, or subsequent appeal settlements or write-offs of uncollectable amounts.

2 International Tax - Other includes Non-resident Waivers and Dispositions, Non-Resident Enquiries and Adjustments and Non-Resident Withholding Tax. Non-Resident Enquiries and Adjustments and Non-Resident Withholding Tax were reported for the first time in 1998-1999. There were 277,878 enquiries compared to an estimated 228,000 in 1999-2000, no fiscal impact is recorded from this source. Withholding Tax totaled 111,653 completions compared to an estimated 110,959. Additional recoveries of $386 million include approximately $230 million of enforcement recoveries not previously reported.

3 Associated FTEs represent all Compliance programs resources used to conduct direct and support activities.

4 Higher returns and recoveries per FTE than the previous year is believed to be attributable to the refinement of risk assessment process.

Note on Investigations workload and reduction in production: Problems in retaining experienced staff together with difficulties in recruiting new staff were experienced in many offices. Consequently, delays in staffing and the longer training curve for investigators has resulted in under utilization of resources and explains in part the reduced production.

Charter of Rights and Freedom challenges together with the increased size and type of fraud schemes encountered continue to impact production. While participation in the Integrated Proceeds of Crime (IPOC) initiative has impacted on SEP production, it has contributed positively to total fiscal impact.

Figures 3-1 and 3-2 illustrate program trends to the 1999-2000, excluding Customs Investigations activity results. Results of Customs Investigations activities are shown in Figure 3-3 below.

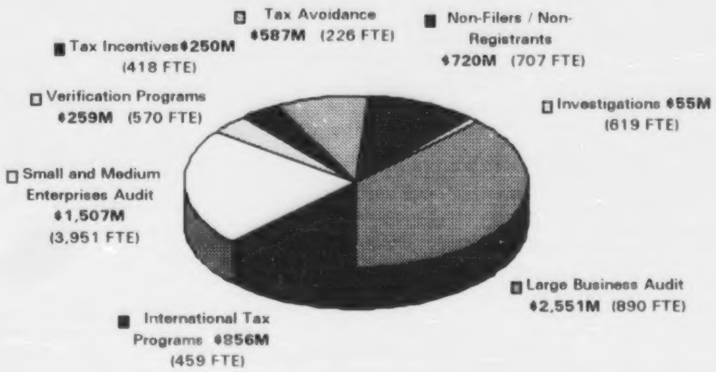
Figure 3-3: Customs Investigations Results

	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**
Total Fiscal Impact ($ millions)	24	46	140	**30**
Cases Investigated	1,497	1,080	948	**790**
Criminal Prosecutions Completed	227	248	213	**220**
Successful Prosecution Rate	97%	95%	93%	**91%**
FTE Utilization	124	123	144	**138**

Note: Effective May 2000, responsibility for field operations of the Customs Investigations program was transferred to the Customs Branch which should facilitate efforts to fully staff the program. In 1999-2000, the loss of experienced investigators impacted on production. In addition, projected production was based on prior year's outputs that included a high percentage of project type prosecutions that are less time consuming than regular investigations.

Goal 3. Responsible Enforcement and Border Protection

Figure 3-1: Compliance Programs - Actual 1999-2000 Federal and Provincial Taxes - Total Fiscal Impact of $6.8 billion [1, 2, 3]



1	Total fiscal impact includes federal and provincial tax (participating provinces only), federal tax refunds offset or reduced, interest and penalties, and present value of future tax assessable. Assistance on audits of international transactions included in other compliance programs generated an additional $597 million.
2	FTE numbers represent operations resources directly related to program activities and exclude FTE used in support programs such as Valuation Services or providing service to other program areas.
3	Results from Customs Investigation are not included. Please refer to Figure 3-3.

Note: Compliance programs generated a total fiscal impact of over $6.8 billion for 1999-2000 compared to anticipated $5.6 billion. Although there is a general pattern of increased recoveries in most programs, the most significant increases are attributable to large business programs and the Non-resident withholding program. A portion of increased results can also be explained by the maturing of additional resources hired and trained in the last three program years.

Figure 3-2: Summary of Program Results

	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**	**Estimates 1999-00**
Total Fiscal Impact					
($ millions) [1]	5,229.2	4,955.0	5,516.9	**6,779.1**	**5,601.0**
Major Outputs					
(Workload Completed)					
Files Audited	214,519	284,586	276,498	**282,187**	**253,624**
Non-Filers / Non-Registrants - Returns / Registrations	487,671	440,573	498,326	**364,478**[4]	**400,000**
Investigations - Enforcement Actions	2,194	2,492	2,151	**1,860**	**3,320**
GST Domestic Rebates Processed	269,924	254,459	240,682	**256,419**	**265,288**
Non-Resident Returns Processed	298,376	294,380	296,607	**326,569**	**308,100**
International Tax - Other Outputs [2]	33,568	38,248	506,322	**428,152**	**484,086**
Associated FTEs [3]	8,159	8,846	9,322	**9,381**	**9,667**

1 Total fiscal impact is defined in Figure 3-1. It should be noted that actual amounts billed or refunded may be different due to availability of offsetting adjustments requested by taxpayers, or subsequent appeal settlements or write-offs of uncollectable amounts.

2 International Tax - Other includes Non-resident Waivers and Dispositions, Non-Resident Enquiries and Adjustments and Non-Resident Withholding Tax. Non-Resident Enquiries and Adjustments and Non-Resident Withholding Tax were reported for the first time in 1998-1999. There were 277,878 enquiries compared to an estimated 228,000 in 1999-2000, no fiscal impact is recorded from this source. Withholding Tax totaled 111,653 completions compared to an estimated 110,959. Additional recoveries of $386 million include approximately $230 million of enforcement recoveries not previously reported.

3 Associated FTEs represent all Compliance programs resources used to conduct direct and support activities.

4 Higher returns and recoveries per FTE than the previous year is believed to be attributable to the refinement of risk assessment process.

Note on Investigations workload and reduction in production: Problems in retaining experienced staff together with difficulties in recruiting new staff were experienced in many offices. Consequently, delays in staffing and the longer training curve for investigators has resulted in under utilization of resources and explains in part the reduced production.

Charter of Rights and Freedom challenges together with the increased size and type of fraud schemes encountered continue to impact production. While participation in the Integrated Proceeds of Crime (IPOC) initiative has impacted on SEP production, it has contributed positively to total fiscal impact.

Figures 3-1 and 3-2 illustrate program trends to the 1999-2000, excluding Customs Investigations activity results. Results of Customs Investigations activities are shown in Figure 3-3 below.

Figure 3-3: Customs Investigations Results

	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**
Total Fiscal Impact ($ millions)	24	46	140	**30**
Cases Investigated	1,497	1,080	948	**790**
Criminal Prosecutions Completed	227	248	213	**220**
Successful Prosecution Rate	97%	95%	93%	**91%**
FTE Utilization	124	123	144	**138**

Note: Effective May 2000, responsibility for field operations of the Customs Investigations program was transferred to the Customs Branch which should facilitate efforts to fully staff the program. In 1999-2000, the loss of experienced investigators impacted on production. In addition, projected production was based on prior year's outputs that included a high percentage of project type prosecutions that are less time consuming than regular investigations.

Figure 3-4: Travellers Compliance Rate

	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**	**Estimates 1999-00**
Travellers Processed (000s) [1]	109,145	109,448	104,698	**110,269**	**109,000**
Compliance Rate (%) [2]					
Air	93.6	92.0	n/a [3]	**94**	**93**
Highway	97.6	97.2	97.7	**97**	**98**

1 Individuals entering Canada reporting to customs by any mode.

2 Travellers, by any mode, who comply with the laws administered by Customs and Trade Administration. This measure is a result of statistical sampling carried out systematically at points of entry across Canada.

3 Air stints deferred due to resource pressures. Indications are that actual performance was consistent with 1997-98 levels.

Figure 3-5: Analysis of Accounts Receivable at Fiscal Year End [1]

($ thousands)	Actual 1997-98	%	Actual 1998-99	%	**Actual 1999-00**	**%**
Income Tax						
Balance Outstanding [2]	7,617,820	100	8,137,480	100.0	**9,401,586**	**100.0**
Allowance for Credit Reassessments	(1,522,527)	20.0	(1,627,496)	20.0	**(1,880,000)**	**20.0**
Allowance for Doubtful Accounts	(632,946)	8.3	(627,637)	7.7	**(742,406)**	**7.9**
Estimated Realizable Value	5,462,347	71.7	5,882,347	72.3	**6,799,180**	**72.1**
Gross Revenue Collected	185,991,447		194,503,474		**207,631,643**	
Total Balance Outstanding as % of Gross Revenue Collected	4.1%		4.2%		**4.5%**	
Customs, Excise, GST and HST						
Balance Outstanding	2,582,353	100	3,023,369	100.0	**3,572,428**	**100.0**
Allowance for Credit Reassessments (GST)	(151,119)	5.8	(181,832)	6.0	**(214,346)**	**6.0**
Allowance for Doubtful Accounts	(461,399)	17.9	(609,977)	20.2	**(623,273)**	**17.4**
Estimated Realizable Value	1,969,835	76.3	2,231,560	73.8	**2,734,809**	**76.6**
Gross Revenue Collected	58,785,629		61,359,424		**66,853,000**	
Total Balance Outstanding as % of Total Gross Revenue Collected	4.4%		4.9%		**5.3%**	
Total Agency						
Balance Outstanding	10,200,173		11,160,849		**12,974,014**	
Gross Revenue Collected	244,777,076		255,862,898		**274,534,749**	
Balance Outstanding as % of Gross Revenue Collected	4.2%		4.4%		**4.7%**	

1 Excludes those amounts not payable under tax in dispute legislation and non-tax revenue receivables.

2 Includes scientific research tax credit accounts receivable of $1.6 million in 1999-2000, $2.5 million in 1998-1999 and $5.2 million in 1997-1998.

Note on the ratio of receivables to Gross Revenues: There has been a tremendous year over year increase in annual intake at the Tax Service Office level from 8.4 billion in 1998-1999 to 9.3 billion in the 1999-2000 fiscal. Growth in intake reflects growth in taxation gross revenues which is closely related to growth in the economy. At the same time the collection resource base has remained relatively stable. As a result, T1 and GST receivables have grown, in spite of improvements to our production/FTE ratio from 2.1 million in 1998-1999 to 2.4 million in 1999-2000.

We had forecast last year that our receivables to gross revenues ratio would be approximately 4.7%. In 2000-2001, with the addition of over 400 new FTEs to deal with new cases, we aim to contain growth of our receivables.

Figure 3-6: Annual Intake and Closing of Accounts Receivable in Tax Services Offices [1]

	Actual 1996-97	Actual 1997-98[3]	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**	**Estimates 1999-00**
Annual Intake					
Number of Accounts	591,136	554,998	588,086	**540,405**	**608,105**
Total Amount ($000s)	7,261,064	7,061,566	8,407,336	**9,345,582**	**8,100,000**
Annual Closings					
Collections:					
Number of Accounts	157,366	195,021	228,331	**201,753**	**197,932**
Total Collections ($000s)	5,344,936	5,963,383	6,624,204	**7,566,898**	**5,731,508**
Other Closings: [2]					
Number of Accounts	389,263	296,932	338,878	**302,711**	**296,897**
Total Amount ($000s)	1,500,402	1,083,041	979,627	**847,848**	**1,608,110**
Total Closings:					
Number of Accounts	546,629	491,953	567,209	**504,464**	**494,829**
Total Amount ($000s)	6,845,338	7,046,424	7,603,831	**8,414,746**	**7,339,618**
Associated FTE (includes overtime)	2,980	3,335	3,131	**3,182**	**3,223**[3]
Total Closings (Number of Accounts) per FTE	183	148	181	**159**	**147**
Total Collections per FTE ($000s)	1,794	1,788	2,116	**2,378**	**1,778**

1 Excludes ministère du Revenu du Québec activities with respect to GST and all activities associated with the Revenue Collections Call Centre.
2 "Other Closings" include, accounts written off as uncollectable and other sundry work disposal measures.
3 For the 1999-00 estimates, associated FTEs have been restated from 3,365 to 3,223 in order to exclude operational direction FTEs from those estimates.

Note: In 1999-2000, the annual intake increased by $900 million and production (closings) increased by $800 million as compared to 1998-1999. Despite best efforts, our closing inventory continues to grow year over year, as it has in the past few years. Intake is an uncontrollable external factor economic trends, and as such can frequently exceed forecasts particularly as the economy improves. Additional resources have been secured for 2000-2001 fiscal year to address growth in annual intake.

Figure 3-4: Travellers Compliance Rate

	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**	**Estimates 1999-00**
Travellers Processed (000s) [1]	109,145	109,448	104,698	**110,269**	**109,000**
Compliance Rate (%) [2]					
Air	93.6	92.0	n/a [3]	**94**	**93**
Highway	97.6	97.2	97.7	**97**	**98**

1 Individuals entering Canada reporting to customs by any mode.
2 Travellers, by any mode, who comply with the laws administered by Customs and Trade Administration. This measure is a result of statistical sampling carried out systematically at points of entry across Canada.
3 Air stints deferred due to resource pressures. Indications are that actual performance was consistent with 1997-98 levels.

Figure 3-5: Analysis of Accounts Receivable at Fiscal Year End [1]

($ thousands)	Actual 1997-98	%	Actual 1998-99	%	**Actual 1999-00**	**%**
Income Tax						
Balance Outstanding [2]	7,617,820	100	8,137,480	100.0	**9,401,586**	**100.0**
Allowance for Credit Reassessments	(1,522,527)	20.0	(1,627,496)	20.0	**(1,880,000)**	**20.0**
Allowance for Doubtful Accounts	(632,946)	8.3	(627,637)	7.7	**(742,406)**	**7.9**
Estimated Realizable Value	5,462,347	71.7	5,882,347	72.3	**6,799,180**	**72.1**
Gross Revenue Collected	185,991,447		194,503,474		**207,631,643**	
Total Balance Outstanding as % of Gross Revenue Collected	4.1%		4.2%		**4.5%**	
Customs, Excise, GST and HST						
Balance Outstanding	2,582,353	100	3,023,369	100.0	**3,572,428**	**100.0**
Allowance for Credit Reassessments (GST)	(151,119)	5.8	(181,832)	6.0	**(214,346)**	**6.0**
Allowance for Doubtful Accounts	(461,399)	17.9	(609,977)	20.2	**(623,273)**	**17.4**
Estimated Realizable Value	1,969,835	76.3	2,231,560	73.8	**2,734,809**	**76.6**
Gross Revenue Collected	58,785,629		61,359,424		**66,853,000**	
Total Balance Outstanding as % of Total Gross Revenue Collected	4.4%		4.9%		**5.3%**	
Total Agency						
Balance Outstanding	10,200,173		11,160,849		**12,974,014**	
Gross Revenue Collected	244,777,076		255,862,898		**274,534,749**	
Balance Outstanding as % of Gross Revenue Collected	4.2%		4.4%		**4.7%**	

1 Excludes those amounts not payable under tax in dispute legislation and non-tax revenue receivables.
2 Includes scientific research tax credit accounts receivable of $1.6 million in 1999-2000, $2.5 million in 1998-1999 and $5.2 million in 1997-1998.

Note on the ratio of receivables to Gross Revenues: There has been a tremendous year over year increase in annual intake at the Tax Service Office level from 8.4 billion in 1998-1999 to 9.3 billion in the 1999-2000 fiscal. Growth in intake reflects growth in taxation gross revenues which is closely related to growth in the economy. At the same time the collection resource base has remained relatively stable. As a result, T1 and GST receivables have grown, in spite of improvements to our production/FTE ratio from 2.1 million in 1998-1999 to 2.4 million in 1999-2000.

We had forecast last year that our receivables to gross revenues ratio would be approximately 4.7%. In 2000-2001, with the addition of over 400 new FTEs to deal with new cases, we aim to contain growth of our receivables.

Figure 3-6: Annual Intake and Closing of Accounts Receivable in Tax Services Offices [1]

	Actual 1996-97	Actual 1997-98[3]	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**	**Estimates 1999-00**
Annual Intake					
Number of Accounts	591,136	554,998	588,086	**540,405**	**608,105**
Total Amount ($000s)	7,261,064	7,061,566	8,407,336	**9,345,582**	**8,100,000**
Annual Closings					
Collections:					
Number of Accounts	157,366	195,021	228,331	**201,753**	**197,932**
Total Collections ($000s)	5,344,936	5,963,383	6,624,204	**7,566,898**	**5,731,508**
Other Closings: [2]					
Number of Accounts	389,263	296,932	338,878	**302,711**	**296,897**
Total Amount ($000s)	1,500,402	1,083,041	979,627	**847,848**	**1,608,110**
Total Closings:					
Number of Accounts	546,629	491,953	567,209	**504,464**	**494,829**
Total Amount ($000s)	6,845,338	7,046,424	7,603,831	**8,414,746**	**7,339,618**
Associated FTE (includes overtime)	2,980	3,335	3,131	**3,182**	**3,223[3]**
Total Closings (Number of Accounts) per FTE	183	148	181	**159**	**147**
Total Collections per FTE ($000s)	1,794	1,788	2,116	**2,378**	**1,778**

1 Excludes ministère du Revenu du Québec activities with respect to GST and all activities associated with the Revenue Collections Call Centre.
2 "Other Closings" include, accounts written off as uncollectable and other sundry work disposal measures.
3 For the 1999-00 estimates, associated FTEs have been restated from 3,365 to 3,223 in order to exclude operational direction FTEs from those estimates.

Note: In 1999-2000, the annual intake increased by $900 million and production (closings) increased by $800 million as compared to 1998-1999. Despite best efforts, our closing inventory continues to grow year over year, as it has in the past few years. Intake is an uncontrollable external factor economic trends, and as such can frequently exceed forecasts particularly as the economy improves. Additional resources have been secured for 2000-2001 fiscal year to address growth in annual intake.

Figure 3-7: Distribution of Accounts Receivable [1] by Age (Major Revenue Categories Only)

As at March 31, 1998 ($ millions)									
Age	Individuals	%	Corporations	%	Payroll Deductions	%	GST	%	Total
Less than 1 year	2,760.6	54.4	682.6	53.0	358.3	40.6	737.5	30.8	4,539.0
1 to 2 years	826.2	16.3	101.1	7.8	159.2	18.0	271.6	11.4	1,358.1
Over 2 years	1,488.9	29.3	505.5	39.2	366.0	41.4	1,382.7	57.8	3,743.1
Total March 31, 1998	**5,075.7**		**1,289.2**		**883.5**		**2,391.8**		**9,640.2**

1 Excludes those amounts not payable under tax in dispute legislation, corporate share purchase tax credits, and non-tax revenues receivable.

As at March 31, 1999 ($ millions)									
Age	Individuals	%	Corporations	%	Payroll Deductions	%	GST	%	Total
Less than 1 year	2,701.3	50.9	742.0	49.6	373.2	38.4	1,337.3	48.8	5,153.8
1 to 2 years	979.6	18.4	104.3	7.0	170.4	17.5	259.0	9.5	1,513.3
Over 2 years	1631.2	30.7	650.1	43.4	429.3	44.1	1,143.4	41.7	3,854.0
Total March 31, 1999	**5,312.1**		**1,496.4**		**972.9**		**2,739.7**		**10,521.1**

1 Excludes those amounts not payable under tax in dispute legislation, corporate share purchase tax credits, and non-tax revenues receivable.

As at March 31, 2000 ($ millions)									
Age	Individuals	%	Corporations	%	Payroll Deductions	%	GST	%	Total
Less than 1 year	2,914.1	45.8	847.6	47.1	416.3	37.7	1,728.6	53.7	5,906.6
1 to 2 years	1,329.4	21.6	174.4	9.7	169.4	15.4	492.9	15.3	2,166.1
Over 2 years	1,908.2	32.6	776.1	43.2	517.2	46.9	996.4	31.0	4,197.9
Total March 31, 2000	**6,151.6**		**1,798.1**		**1,102.9**		**3,217.9**		**12,270.5**

1 Excludes those amounts not payable under tax in dispute legislation, corporate share purchase tax credits, and non-tax revenues receivable.

Note: Parliament has authorized additional resources to address growth in annual intake and curb the growth in receivables under 2 years old in various types of taxes.

Figure 3-8: Distribution of Accounts Receivable [1] by Dollar Range (Major Revenue Categories Only)

As at March 31, 1998 ($ millions)

Dollar Range	Individuals	%	Corporations	%	Payroll Deductions	%	GST	%	Total
Less than $1,000	316.5	6.2	9.3	0.7	18.5	2.1	47.0	2.0	391.3
$1,000 to $9,999	1,220.1	24.0	85.3	6.6	134.8	15.3	424.2	17.7	1,864.4
$10,000 to $49,999	1,400.0	27.6	181.4	14.1	301.3	34.1	803.7	33.6	2,686.4
$50,000 to $99,999	567.7	11.2	97.2	7.5	145.9	16.5	348.6	14.6	1,159.4
$100,000 and greater	1,571.4	31.0	916.0	71.1	283.0	32.0	768.3	32.1	3,538.7
Total March 31, 1998	**5,075.7**		**1,289.2**		**883.5**		**2,391.8**		**9,640.2**

1 Excludes those amounts not payable under tax in dispute legislation, corporate share purchase tax credits, and non-tax revenues receivable.

As at March 31, 1999 ($ millions)

Dollar Range	Individuals	%	Corporations	%	Payroll Deductions	%	GST	%	Total
Less than $1,000	297.5	5.6	13.7	0.9	20.7	2.1	76.5	2.8	408.4
$1,000 to $9,999	1,439.1	27.1	102.8	6.9	147.3	15.1	466.1	17.0	2,155.3
$10,000 to $49,999	1,405.2	26.5	203.4	13.6	329.2	33.8	891.5	32.5	2,829.3
$50,000 to $99,999	576.1	10.8	92.6	6.2	164.4	16.9	363.7	13.3	1,196.8
$100,000 and greater	1,594.2	30.0	1,063.9	72.4	311.3	32.0	941.9	34.4	3,931.3
Total March 31, 1999	**5,312.1**		**1,496.4**		**972.9**		**2,739.7**		**10,521.1**

1 Excludes those amounts not payable under tax in dispute legislation, corporate share purchase tax credits, and non-tax revenues receivable.

As at March 31, 2000 ($ millions)

Dollar Range	Individuals	%	Corporations	%	Payroll Deductions	%	GST	%	Total
Less than $1,000	457.7	7.4	15.6	0.9	21.4	1.9	22.8	0.7	517.5
$1,000 to $9,999	1,431.5	23.3	117.4	6.5	159.8	14.5	567.9	17.6	2,276.6
$10,000 to $49,999	1,570.7	25.5	234.7	13.1	363.8	33.0	1,022.8	31.8	3,192.0
$50,000 to $99,999	671.5	10.9	107.2	6.0	184.9	16.8	418.7	13.0	1,382.3
$100,000 and greater	2,020.3	32.8	1,323.2	73.6	373.0	33.8	1,185.8	36.9	4,902.2
Total March 31, 2000	**6,151.6**		**1,798.1**		**1,102.9**		**3,217.9**		**12,270.5**

1 Excludes those amounts not payable under tax in dispute legislation, corporate share purchase tax credits, and non-tax revenues receivable.

Note: Parliament has authorized additional resources to address growth in annual intake and curb the growth in receivables under 2 years old in various types of taxes.

Figure 3-7: Distribution of Accounts Receivable [1] by Age (Major Revenue Categories Only)

As at March 31, 1998 ($ millions)									
Age	Individuals	%	Corporations	%	Payroll Deductions	%	GST	%	Total
Less than 1 year	2,760.6	54.4	682.6	53.0	358.3	40.6	737.5	30.8	4,539.0
1 to 2 years	826.2	16.3	101.1	7.8	159.2	18.0	271.6	11.4	1,358.1
Over 2 years	1,488.9	29.3	505.5	39.2	366.0	41.4	1,382.7	57.8	3,743.1
Total March 31, 1998	**5,075.7**		**1,289.2**		**883.5**		**2,391.8**		**9,640.2**

1 Excludes those amounts not payable under tax in dispute legislation, corporate share purchase tax credits, and non-tax revenues receivable.

As at March 31, 1999 ($ millions)									
Age	Individuals	%	Corporations	%	Payroll Deductions	%	GST	%	Total
Less than 1 year	2,701.3	50.9	742.0	49.6	373.2	38.4	1,337.3	48.8	5,153.8
1 to 2 years	979.6	18.4	104.3	7.0	170.4	17.5	259.0	9.5	1,513.3
Over 2 years	1631.2	30.7	650.1	43.4	429.3	44.1	1,143.4	41.7	3,854.0
Total March 31, 1999	**5,312.1**		**1,496.4**		**972.9**		**2,739.7**		**10,521.1**

1 Excludes those amounts not payable under tax in dispute legislation, corporate share purchase tax credits, and non-tax revenues receivable.

As at March 31, 2000 ($ millions)									
Age	Individuals	%	Corporations	%	Payroll Deductions	%	GST	%	Total
Less than 1 year	2,914.1	45.8	847.6	47.1	416.3	37.7	1,728.6	53.7	5,906.6
1 to 2 years	1,329.4	21.6	174.4	9.7	169.4	15.4	492.9	15.3	2,166.1
Over 2 years	1,908.2	32.6	776.1	43.2	517.2	46.9	996.4	31.0	4,197.9
Total March 31, 2000	**6,151.6**		**1,798.1**		**1,102.9**		**3,217.9**		**12,270.5**

1 Excludes those amounts not payable under tax in dispute legislation, corporate share purchase tax credits, and non-tax revenues receivable.

Note: Parliament has authorized additional resources to address growth in annual intake and curb the growth in receivables under 2 years old in various types of taxes.

Figure 3-8: Distribution of Accounts Receivable [1] by Dollar Range (Major Revenue Categories Only)

As at March 31, 1998 ($ millions)

Dollar Range	Individuals	%	Corporations	%	Payroll Deductions	%	GST	%	Total
Less than $1,000	316.5	6.2	9.3	0.7	18.5	2.1	47.0	2.0	391.3
$1,000 to $9,999	1,220.1	24.0	85.3	6.6	134.8	15.3	424.2	17.7	1,864.4
$10,000 to $49,999	1,400.0	27.6	181.4	14.1	301.3	34.1	803.7	33.6	2,686.4
$50,000 to $99,999	567.7	11.2	97.2	7.5	145.9	16.5	348.6	14.6	1,159.4
$100,000 and greater	1,571.4	31.0	916.0	71.1	283.0	32.0	768.3	32.1	3,538.7
Total March 31, 1998	**5,075.7**		**1,289.2**		**883.5**		**2,391.8**		**9,640.2**

1 Excludes those amounts not payable under tax in dispute legislation, corporate share purchase tax credits, and non-tax revenues receivable.

As at March 31, 1999 ($ millions)

Dollar Range	Individuals	%	Corporations	%	Payroll Deductions	%	GST	%	Total
Less than $1,000	297.5	5.6	13.7	0.9	20.7	2.1	76.5	2.8	408.4
$1,000 to $9,999	1,439.1	27.1	102.8	6.9	147.3	15.1	466.1	17.0	2,155.3
$10,000 to $49,999	1,405.2	26.5	203.4	13.6	329.2	33.8	891.5	32.5	2,829.3
$50,000 to $99,999	576.1	10.8	92.6	6.2	164.4	16.9	363.7	13.3	1,196.8
$100,000 and greater	1,594.2	30.0	1,083.9	72.4	311.3	32.0	941.9	34.4	3,931.3
Total March 31, 1999	**5,312.1**		**1,496.4**		**972.9**		**2,739.7**		**10,521.1**

1 Excludes those amounts not payable under tax in dispute legislation, corporate share purchase tax credits, and non-tax revenues receivable.

As at March 31, 2000 ($ millions)

Dollar Range	Individuals	%	Corporations	%	Payroll Deductions	%	GST	%	Total
Less than $1,000	457.7	7.4	15.6	0.9	21.4	1.9	22.8	0.7	517.5
$1,000 to $9,999	1,431.5	23.3	117.4	6.5	159.8	14.5	567.9	17.6	2,276.6
$10,000 to $49,999	1,570.7	25.5	234.7	13.1	363.8	33.0	1,022.8	31.8	3,192.0
$50,000 to $99,999	671.5	10.9	107.2	6.0	184.9	16.8	418.7	13.0	1,382.3
$100,000 and greater	2,020.3	32.8	1,323.2	73.6	373.0	33.8	1,185.8	36.9	4,902.2
Total March 31, 2000	**6,151.6**		**1,798.1**		**1,102.9**		**3,217.9**		**12,270.5**

1 Excludes those amounts not payable under tax in dispute legislation, corporate share purchase tax credits, and non-tax revenues receivable.

Note: Parliament has authorized additional resources to address growth in annual intake and curb the growth in receivables under 2 years old in various types of taxes.

Figure 3-9: Uncollectable Write-offs [1] by Revenue Category

($ thousands)	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**
Income Tax				
Individuals Tax	731,887	469,833	533,253	**447,650**
Corporation Tax	160,714	157,968	134,576	**93,765**
Payroll Deductions	137,022	141,910	87,201	**85,157**
Scientific Research Tax Credits	38,933	8,103	0	**0**
Other [2]	10,366	2,370	2,293	**1,191**
Income Tax Write-offs	1,078,922	760,184	757,323	**627,763**
As a % of Net Revenue Collected	0.73%	0.48%	0.45%	**0.35%**
Customs, Excise, GST and HST	205,422	272,349	126,091	**260,982**
As a % of Net Revenue Collected	0.71%	0.84%	0.38%	**0.77%**

1 Includes taxes and associated penalties and interest; excludes non-tax write-offs.
2 Includes non-resident tax, petroleum and gas revenue tax, resource royalties tax, and other miscellaneous amounts.

Figure 3-10: Processing Review (Individual), Additional Tax Assessed

	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**	**Estimates 1999-00**
Returns Reviewed	899,907	968,030	776,966	**820,980**	**799,000**
Additional Tax (Federal and Provincial) Assessed ($000s)	97,800	72,200	92,900	**103,500**	**87,500**

Figure 3-11: Matching of Individual Returns, Additional Tax Assessed

	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**	**Estimates 1999-00**
Returns Reviewed	1,437,560	1,668,814	972,382	**2,108,658**	**1,225,000**
Additional Tax (Federal and Provincial) Assessed ($000s)	305,454	267,100	180,400	**367,600**	**230,000**

Note: 1999-2000 actuals higher than estimates due to the accelerated catch-up of workload delayed in the 1998-1999 program.

Figure 3-12: Contraband

($000s)	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual[2] 1998-99	**Actual 1999-00**	**Estimates 1999-00**
Contraband Seizures Value [1]	694,000	534,725	317,900	**625,381**[3]	**450,000**

1 Includes drugs, alcohol, jewellery, and tobacco.
2 The value of seizures in 1998-1999 was less than estimated and was almost entirely due to the continuing decline in drug seizures. Decreases have also been experienced by all Canadian law enforcement agencies. It is believed that criminal organizations have become more sophisticated in their smuggling efforts and they are increasing their use of internal conspiracies. Actions are underway to address this organized criminal activity and to reduce smuggling.
3 Two seizures alone accounted for $250 million.

Figure 3-13: Interpretative Policy Determination and Appeals

	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**	**Estimates 1999-00**
SIMA Complaints from Canadian Industries [1, (a)]	19	26	36	**23**	**24**
SIMA Investigations (on a country basis) [2, (a)]	7	6	13	**16**	**34**
SIMA Measures (on a country basis) [3, (b)]	22	30	35	**15**	**43**
Tariff Classification and Policy Interpretations	9,567	12,191	9,275	**10,345**	**9,870**
Tariff, Valuation and *SIMA* Appeals	5,162	3,390	637[4]	**297**	**400**

1 *SIMA (Special Import Measures Act* /anti-dumping) figures include initial enquiries and formal complaints, whether or not they lead to an investigation. *SIMA* complaints may be lodged when a Canadian manufacturer believes it is being harmed by dumped or subsidized imports. The number of complaints generally varied depending on the state of the Canadian economy. The actual number is difficult to predict with accuracy.

2 A country may be included more than once in this figure if it is subject to more than one investigation.

3 Number of re-investigations. A country may be included more than once in this figure if it was subject to more than one *SIMA*/Anti-Dumping measure.

4 Customs no longer tracks this indicator for tariff and valuation appeals as these appeals are now the responsibility of Appeals Branch.

Notes: (a) While fewer investigations were completed than anticipated, five new investigations, involving 15 countries were initiated during the second half of the year and will be counted against 2000-2001.

(b) Due to the initiation of five new investigations in the latter half of the year, resources were diverted from re-investigations. Some of the deferred reinvestigations will be completed during 2000-2001.

Figure 3-9: Uncollectable Write-offs [1] by Revenue Category

($ thousands)	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**
Income Tax				
Individuals Tax	731,887	469,833	533,253	**447,650**
Corporation Tax	160,714	157,968	134,576	**93,765**
Payroll Deductions	137,022	141,910	87,201	**85,157**
Scientific Research Tax Credits	38,933	8,103	0	**0**
Other [2]	10,366	2,370	2,293	**1,191**
Income Tax Write-offs	1,078,922	780,184	757,323	**627,763**
As a % of Net Revenue Collected	0.73%	0.48%	0.45%	**0.35%**
Customs, Excise, GST and HST	205,422	272,349	126,091	**260,982**
As a % of Net Revenue Collected	0.71%	0.84%	0.38%	**0.77%**

1 Includes taxes and associated penalties and interest; excludes non-tax write-offs.

2 Includes non-resident tax, petroleum and gas revenue tax, resource royalties tax, and other miscellaneous amounts.

Figure 3-10: Processing Review (Individual), Additional Tax Assessed

	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**	**Estimates 1999-00**
Returns Reviewed	899,907	968,030	776,966	**820,980**	**799,000**
Additional Tax (Federal and Provincial) Assessed ($000s)	97,800	72,200	92,900	**103,500**	**87,500**

Figure 3-11: Matching of Individual Returns, Additional Tax Assessed

	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**	**Estimates 1999-00**
Returns Reviewed	1,437,560	1,668,814	972,382	**2,108,658**	**1,225,000**
Additional Tax (Federal and Provincial) Assessed ($000s)	305,454	267,100	180,400	**367,600**	**230,000**

Note: 1999-2000 actuals higher than estimates due to the accelerated catch-up of workload delayed in the 1998-1999 program.

Figure 3-12: Contraband

($000s)	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual[2] 1998-99	**Actual 1999-00**	**Estimates 1999-00**
Contraband Seizures Value [1]	694,000	534,725	317,900	**625,381**[3]	**450,000**

1 Includes drugs, alcohol, jewellery, and tobacco.

2 The value of seizures in 1998-1999 was less than estimated and was almost entirely due to the continuing decline in drug seizures. Decreases have also been experienced by all Canadian law enforcement agencies. It is believed that criminal organizations have become more sophisticated in their smuggling efforts and they are increasing their use of internal conspiracies. Actions are underway to address this organized criminal activity and to reduce smuggling.

3 Two seizures alone accounted for $250 million.

Figure 3-13: Interpretative Policy Determination and Appeals

	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**	**Estimates 1999-00**
SIMA Complaints from Canadian Industries [1, (a)]	19	26	36	**23**	**24**
SIMA Investigations (on a country basis) [2, (a)]	7	6	13	**16**	**34**
SIMA Measures (on a country basis) [3, (b)]	22	30	35	**15**	**43**
Tariff Classification and Policy Interpretations	9,567	12,191	9,275	**10,345**	**9,870**
Tariff, Valuation and *SIMA* Appeals	5,162	3,390	637[4]	**297**	**400**

1 *SIMA (Special Import Measures Act* /anti-dumping) figures include initial enquiries and formal complaints, whether or not they lead to an investigation. *SIMA* complaints may be lodged when a Canadian manufacturer believes it is being harmed by dumped or subsidized imports. The number of complaints generally varied depending on the state of the Canadian economy. The actual number is difficult to predict with accuracy.

2 A country may be included more than once in this figure if it is subject to more than one investigation.

3 Number of re-investigations. A country may be included more than once in this figure if it was subject to more than one *SIMA*/Anti-Dumping measure.

4 Customs no longer tracks this indicator for tariff and valuation appeals as these appeals are now the responsibility of Appeals Branch.

Notes: (a) While fewer investigations were completed than anticipated, five new investigations, involving 15 countries were initiated during the second half of the year and will be counted against 2000-2001.

(b) Due to the initiation of five new investigations in the latter half of the year, resources were diverted from re-investigations. Some of the deferred reinvestigations will be completed during 2000-2001.

Figure 3-14: Employer Accounts Program

	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**
Number of Employer Accounts	1,300,908	1,340,582	**1,381,527**
Gross Employer Remittances of Income Tax, Canada Pension Plan Contributions, and Employment Insurance Premiums ($000)	128,608,689	135,274,991	**143,158,000**
Number of Field Examinations/Office Reviews [1]	471,990	504,928	**546,037**
Coverage Rate	36.3%	37.6%	**39.5%**
Associated FTE (includes overtime)	687	696	**743**
Taxable Benefits and Unreported Income ($000)	22,118	45,655	**110,601**
Additional Amounts Assessed ($000)	588,637	576,443	**640,687**
Additional Amounts Assessed per FTE ($000)	857	828	**862**
Routine Account Support FTE	206	241	**262**
Number of Accounts Reviewed at Tax Centre	99,288	145,109	**225,512**
Number of Pension Audits Completed	7,655	7,129	**6,968**
Number of Amended Statements of Earnings (T4s)	41,534	50,738	**57,290**
Associated FTE (includes overtime)	40	39	**34**
Audits per FTE	191	183	**205**

1 Includes payroll examinations carried out in the field as well as tax services office enforcement actions.

Note on the increase in additional dollars in Taxable Benefits-Unreported Income: During 1999-2000 we identified high non-compliance in certain business sectors relating to Taxable Benefits and Unreported Salary and therefore doubled the workload standard from ½ hour to 1 hour per case. The payback was excellent, the additional time spent on the program resulted in a significant amount of additional income being identified, increasing the dollars identified per FTE.

Note on the TC account review production: During 1999-2000 workloads at the tax centres were impacted by problems related to the T4 scanning initiative, we had to process high volume routine workloads resulting in an increase to the number of TC accounts reviewed per FTE.

Figure 3-15: Goods and Services Tax/Harmonized Sales Tax Delinquent Filer Program

	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**
Number of GST/HST Registrants	1 873 207	1,907,181	**1,976,860**
Number of GST/HST Office Reviews	412 557	537,270	**636,561**
Associated FTE (includes overtime)	253	221	**225**
Reviews per FTE	1 631	2,431	**2,829**
Additional Amounts Collected ($000)	719 500	686,396	**903,074**
Additional Amounts Collected per FTE ($000)	2 844	3,106	**4,014**

Goal 4. Fair Administration

Figure 4-1: Debts Forgiven by Revenue Category [1] (Fairness Initiative)

($ thousands)	Actual 1997–98	Actual 1998–99	**Actual 1999-00**
Income Tax			
Individuals Tax	32,885	28,668	**30,663**
Corporation Tax	6,733	5,012	**3,445**
Payroll Deductions	14,129	11,542	**12,133**
Other [2]	322	1,656	**782**
Income Tax Debts Forgiven	54,069	46,878	**47,023**
As a % of Net Revenue Collected	.03%	.03%	**.03%**
Customs, Excise, GST and HST	17,793	19,184	**18,305**
As a % of Net Revenue Collected	06%	.06%	**.05%**
Client-requested Waivers [3]	n/a	n/a	**23,160**
As a % of Net Revenue Collected	n/a	n/a	**.01%**

1 Includes penalties and interest only for late payment of taxes - the Agency does not have authority to forgive taxes that were properly assessed. Excludes non-tax debts forgiven.; data not available prior to 1996-1997.
2 Includes non-resident tax, petroleum and gas revenue tax, resource royalties tax, and other miscellaneous amounts.
3 Reporting of waivers began in 1999-2000 fiscal year. Figures are estimates. Breakdown by Income Tax versus Customs/GST is not available for waivers.

Figure 4-2: Customs Interpretative Policy Determination and Appeals - Acceptance of Final Agency Decisions [1]

	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual [2] 1998-99	**Actual 1999-00**	**Estimates 1999-00**
Accepted (%)	96	95.7	98.6	**98**	**96**
Upheld by External Tribunal (%)	2.8	3.0	1.4	**2.0**	**2**
Overturned by External Tribunal (%)	1.2	1.3	0.0	**0.0**	**2**

1 Includes decisions that are potentially appealable to an external body, where the final agency decision does not fully agree with the appellant's contention.
2 Customs Administration no longer tracks this indicator for tariff and valuation appeals as these appeals are now the responsibility of Appeals Branch.

Figure 3-14: Employer Accounts Program

	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**
Number of Employer Accounts	1,300,908	1,340,582	**1,381,527**
Gross Employer Remittances of Income Tax, Canada Pension Plan Contributions, and Employment Insurance Premiums ($000)	128,608,689	135,274,991	**143,158,000**
Number of Field Examinations/Office Reviews [1]	471,990	504,928	**546,037**
Coverage Rate	36.3%	37.6%	**39.5%**
Associated FTE (includes overtime)	687	696	**743**
Taxable Benefits and Unreported Income ($000)	22,118	45,655	**110,601**
Additional Amounts Assessed ($000)	588,637	576,443	**640,687**
Additional Amounts Assessed per FTE ($000)	857	828	**862**
Routine Account Support FTE	206	241	**262**
Number of Accounts Reviewed at Tax Centre	99,288	145,109	**225,512**
Number of Pension Audits Completed	7,655	7,129	**6,968**
Number of Amended Statements of Earnings (T4s)	41,534	50,738	**57,290**
Associated FTE (includes overtime)	40	39	**34**
Audits per FTE	191	183	**205**

1 Includes payroll examinations carried out in the field as well as tax services office enforcement actions.

Note on the increase in additional dollars in Taxable Benefits-Unreported Income: During 1999-2000 we identified high non-compliance in certain business sectors relating to Taxable Benefits and Unreported Salary and therefore doubled the workload standard from ½ hour to 1 hour per case. The payback was excellent, the additional time spent on the program resulted in a significant amount of additional income being identified, increasing the dollars identified per FTE.

Note on the TC account review production: During 1999-2000 workloads at the tax centres were impacted by problems related to the T4 scanning initiative, we had to process high volume routine workloads resulting in an increase to the number of TC accounts reviewed per FTE.

Figure 3-15: Goods and Services Tax/Harmonized Sales Tax Delinquent Filer Program

	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**
Number of GST/HST Registrants	1 873 207	1,907,181	**1,976,860**
Number of GST/HST Office Reviews	412 557	537,270	**636,561**
Associated FTE (includes overtime)	253	221	**225**
Reviews per FTE	1 631	2,431	**2,829**
Additional Amounts Collected ($000)	719 500	686,396	**903,074**
Additional Amounts Collected per FTE ($000)	2 844	3,106	**4,014**

Goal 4. Fair Administration

Figure 4-1: Debts Forgiven by Revenue Category [1] (Fairness Initiative)

($ thousands)	Actual 1997–98	Actual 1998–99	**Actual 1999-00**
Income Tax			
Individuals Tax	32,885	28,668	**30,663**
Corporation Tax	6,733	5,012	**3,445**
Payroll Deductions	14,129	11,542	**12,133**
Other [2]	322	1,656	**782**
Income Tax Debts Forgiven	54,069	46,878	**47,023**
As a % of Net Revenue Collected	.03%	.03%	**.03%**
Customs, Excise, GST and HST	17,793	19,184	**18,305**
As a % of Net Revenue Collected	.06%	.06%	**.05%**
Client-requested Waivers [3]	n/a	n/a	**23,160**
As a % of Net Revenue Collected	n/a	n/a	**.01%**

1 Includes penalties and interest only for late payment of taxes - the Agency does not have authority to forgive taxes that were properly assessed. Excludes non-tax debts forgiven.; data not available prior to 1996-1997.

2 Includes non-resident tax, petroleum and gas revenue tax, resource royalties tax, and other miscellaneous amounts.

3 Reporting of waivers began in 1999-2000 fiscal year. Figures are estimates. Breakdown by Income Tax versus Customs/GST is not available for waivers.

Figure 4-2: Customs Interpretative Policy Determination and Appeals - Acceptance of Final Agency Decisions [1]

	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual [2] 1998-99	**Actual 1999-00**	**Estimates 1999-00**
Accepted (%)	96	95.7	98.6	**98**	**96**
Upheld by External Tribunal (%)	2.8	3.0	1.4	**2.0**	**2**
Overturned by External Tribunal (%)	1.2	1.3	0.0	**0.0**	**2**

1 Includes decisions that are potentially appealable to an external body, where the final agency decision does not fully agree with the appellant's contention.

2 Customs Administration no longer tracks this indicator for tariff and valuation appeals as these appeals are now the responsibility of Appeals Branch.

Figure 4-3: Completion of Non-Complex Income Tax Objections

	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**
% of non-complex objections completed in 90 days or less	41%	39%	**38%**

Figure 4-4: Completions of Objections, Determinations and Adjudications per FTE

	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**
Income Tax			
FTEs	647	659	**673**
Completions per FTE	75	76	**73**
Excise/GST/HST			
FTEs	115	101	**92**
Completions per FTE	39	42	**52**
CPP/EI			
FTEs	112	105	**96**
Completions per FTE	59	59	**63**
Adjudications			
FTEs	48	46	**46**
Completions per FTE	80	78	**79**
Trade Administration			
FTEs [1]	n/a	55	**57**
Completions per FTE [1]	n/a	74	**106**

1 Trade Administration became part of the Appeals Branch in 1998, so comparable numbers are not available for 1997-1998. The increase in Completions per FTE for the Trade Administration Dispute Resolution program is due to the transactional nature of the Customs Act which allows for multiple disputes to be filed by an importer on the same issue but for different importations (transactions). This allows for dramatic fluctuations within a given period of time.

Note: The trend in completions per FTE for the Income Tax, CPP/EI and Adjudications programs is relatively stable while GST continues to show an upward trend. Similarly the Trade Administration Dispute Resolution program is showing an upward trend in the average number of files resolved per FTE. We anticipate variances in this number as this program continues to mature over the next few two to three years.

Figure 4-5: Average Number of Days to Resolve Objections [1]

	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**
Income Tax	180	182	**205**
Excise/GST/HST	237	236	**245**
CPP/EI	126	136	**144**
Adjudications [2]	166	185	**221**
Trade Administration [3]	n/a	466	**415**

1 For 1997-1998 and 1998-1999, the average days for Income Tax, Excise/GST/HST and CPP/EI programs exclude the files that at any time were held in abeyance as being in non-workable status, for example files relating to a single common issue that is presently before the courts. For 1999-2000, the average days for these programs excludes only the number of days that files were in non-workable status. For Adjudications and Trade Administration programs, the average days to completion includes files that were in non-workable status because separate statistics are not available.

2 The increase in the number of days to resolve objections in the Adjudications program is due to the priority given to resolving the older inventories which take an inordinate amount of time to resolve.

3 Trade Administration became part of the Appeals Branch in 1998, so comparable number are not available for 1997-1998. The decrease in the number of days to resolve objections in the Trade Administration Dispute Resolution program is a result of increased inventorying of low value commercial mail "disputes", which are generally more quickly resolved than regular disputes.

Figure 4-6: Percentage of Objections Resolved with Concurrence

	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**
Income Tax			
Allowed in Full	30%	28%	**32%**
Allowed in Part	15%	16%	**16%**
Confirmed	20%	23%	**18%**
Excise/GST/HST			
Allowed in Full	16%	21%	**15%**
Allowed in Part	4%	9%	**11%**
Confirmed	4%	6%	**9%**
CPP/EI [1]			
Allowed in Full [2]	n/a	n/a	**29%**
Allowed in Part [2]	n/a	n/a	**8%**
Confirmed [2]	n/a	n/a	**53%**
Adjudications			
Allowed in Full	17	20	**24%**
Allowed in Part	n/a	n/a	**21%**
Confirmed	n/a	n/a	**55%**
Trade Administration			
Allowed in Full	n/a	41%	**54%**
Allowed in Part	n/a	n/a	**13%**
Confirmed	n/a	n/a	**24%**

1 Due to the nature of the CPP/EI workload, these types of statistics are not captured as they could be misleading because of the number and relationship of the various parties (e.g., employers, employees) that are involved.

2 Allowed in Full - the client is allowed 100% of the issues in dispute.
Allowed in Part - the client is allowed a portion of the issues in dispute.
Confirmed - the client is not successful in any of the issues in dispute.

Note: These numbers by themselves do not present a complete picture of the fairness of the dispute resolution process. They must be read together with such external factors as the facts and reasons that are being presented by the clients, the quality of review at the assessing or audit stage, etc.

Figure 4-3: Completion of Non-Complex Income Tax Objections

	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**
% of non-complex objections completed in 90 days or less	41%	39%	**38%**

Figure 4-4: Completions of Objections, Determinations and Adjudications per FTE

	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**
Income Tax			
FTEs	647	659	**673**
Completions per FTE	75	76	**73**
Excise/GST/HST			
FTEs	115	101	**92**
Completions per FTE	39	42	**52**
CPP/EI			
FTEs	112	105	**96**
Completions per FTE	59	59	**63**
Adjudications			
FTEs	48	46	**46**
Completions per FTE	80	78	**79**
Trade Administration			
FTEs [1]	n/a	55	**57**
Completions per FTE [1]	n/a	74	**106**

1 Trade Administration became part of the Appeals Branch in 1998, so comparable numbers are not available for 1997-1998. The increase in Completions per FTE for the Trade Administration Dispute Resolution program is due to the transactional nature of the Customs Act which allows for multiple disputes to be filed by an importer on the same issue but for different importations (transactions). This allows for dramatic fluctuations within a given period of time.

Note: The trend in completions per FTE for the Income Tax, CPP/EI and Adjudications programs is relatively stable while GST continues to show an upward trend. Similarly the Trade Administration Dispute Resolution program is showing an upward trend in the average number of files resolved per FTE. We anticipate variances in this number as this program continues to mature over the next few two to three years.

Figure 4-5: Average Number of Days to Resolve Objections [1]

	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**
Income Tax	180	182	**205**
Excise/GST/HST	237	236	**245**
CPP/EI	126	136	**144**
Adjudications [2]	166	185	**221**
Trade Administration [3]	n/a	466	**415**

1 For 1997-1998 and 1998-1999, the average days for Income Tax, Excise/GST/HST and CPP/EI programs exclude the files that at any time were held in abeyance as being in non-workable status, for example files relating to a single common issue that is presently before the courts. For 1999-2000, the average days for these programs excludes only the number of days that files were in non-workable status. For Adjudications and Trade Administration programs, the average days to completion includes files that were in non-workable status because separate statistics are not available.

2 The increase in the number of days to resolve objections in the Adjudications program is due to the priority given to resolving the older inventories which take an inordinate amount of time to resolve.

3 Trade Administration became part of the Appeals Branch in 1998, so comparable number are not available for 1997-1998. The decrease in the number of days to resolve objections in the Trade Administration Dispute Resolution program is a result of increased inventorying of low value commercial mail "disputes", which are generally more quickly resolved than regular disputes.

Figure 4-6: Percentage of Objections Resolved with Concurrence

	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**
Income Tax			
Allowed in Full	30%	28%	**32%**
Allowed in Part	15%	16%	**16%**
Confirmed	20%	23%	**18%**
Excise/GST/HST			
Allowed in Full	16%	21%	**15%**
Allowed in Part	4%	9%	**11%**
Confirmed	4%	6%	**9%**
CPP/EI [1]			
Allowed in Full [2]	n/a	n/a	**29%**
Allowed in Part [2]	n/a	n/a	**8%**
Confirmed [2]	n/a	n/a	**53%**
Adjudications			
Allowed in Full	17	20	**24%**
Allowed in Part	n/a	n/a	**21%**
Confirmed	n/a	n/a	**55%**
Trade Administration			
Allowed in Full	n/a	41%	**54%**
Allowed in Part	n/a	n/a	**13%**
Confirmed	n/a	n/a	**24%**

1 Due to the nature of the CPP/EI workload, these types of statistics are not captured as they could be misleading because of the number and relationship of the various parties (e.g., employers, employees) that are involved.

2 Allowed in Full - the client is allowed 100% of the issues in dispute.
Allowed in Part - the client is allowed a portion of the issues in dispute.
Confirmed - the client is not successful in any of the issues in dispute.

Note: These numbers by themselves do not present a complete picture of the fairness of the dispute resolution process. They must be read together with such external factors as the facts and reasons that are being presented by the clients, the quality of review at the assessing or audit stage, etc.

Figure 4-7: Percentage of Objections Appealed to the Courts

	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**
Income Tax	7%	8%	**5%**
Excise/GST/HST	10%	9%	**10%**
CPP/EI	33%	25%	**23%**
Adjudications [1]	1	0	**0%**
Trade Administration	n/a	n/a	**1%**

1 Less than 1% of objections in the Adjudications Program proceeded to court in 1998-1999.

Note: Factors that lead to appeals being filed to the courts vary significantly. Some of these factors include types and complexity of issues under objection, and the quality of the Agency's objection review process. For the CPP/EI program the percentage of appeals to the court is higher, as third parties to the dispute may file an appeal to the court if they are not satisfied with the Agency's decision at the administrative review (objection) level.

Goal 6. Effective Management and Corporate Services

Figure 6: Administration and Information Technology Business Line as a Percentage of Agency Total

	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**	**Estimates 1999-00**
Total Business Line FTE	6,700[1]	7,054[2]	7,549	**7,465**	**6,905**
Total Agency FTE	39,163	40,055	41,354	**41,667**	**42,108**
Total Business Line FTE, as a % of Total Agency FTE	17.1%	17.6%	18.3%	**17.9%**	**16.4%**

1 1996-1997 actual FTE utilization excludes 674 FTE related to the 1996 Census, the costs of which are paid by Statistics Canada.

2 Actual utilization includes reallocation of resources to information technology and new resources approved by Treasury Board impacting on this business line.

Note: Actual utilization includes reallocation of resources to information technology and new resources approved by Treasury Board impacting on this business line. For example, subsequent to establishing the Estimates amounts for 1999-2000, Treasury Board approved new resources to fund initiatives such as the re-engineering loan and submissions such as the National Child Benefit which involve some 536 and 154 FTEs respectively for this business line. Such funding is largely directed to address required increased activity in information technology. The actual 1999-2000 utilization is less than 1998-1999 largely due to the higher level of Y2K effort in 1998-1999.

We are currently revising our Planning, Reporting and Accountability Structure, business lines and performance measures to make them more relevant to the CCRA's mandate and business operations. As a result, the Administration and Information Technology business line will change significantly in the future, because we will be reallocating information technology resources to the different business lines.

Figure 4-7: Percentage of Objections Appealed to the Courts

	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**
Income Tax	7%	8%	**5%**
Excise/GST/HST	10%	9%	**10%**
CPP/EI	33%	25%	**23%**
Adjudications [1]	1	0	**0%**
Trade Administration	n/a	n/a	**1%**

1 Less than 1% of objections in the Adjudications Program proceeded to court in 1998-1999.

Note: Factors that lead to appeals being filed to the courts vary significantly. Some of these factors include types and complexity of issues under objection, and the quality of the Agency's objection review process. For the CPP/EI program the percentage of appeals to the court is higher, as third parties to the dispute may file an appeal to the court if they are not satisfied with the Agency's decision at the administrative review (objection) level.

Goal 6. Effective Management and Corporate Services

Figure 6: Administration and Information Technology Business Line as a Percentage of Agency Total

	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	**Actual 1999-00**	**Estimates 1999-00**
Total Business Line FTE	6,700[1]	7,054[2]	7,549	**7,465**	**6,905**
Total Agency FTE	39,163	40,055	41,354	**41,667**	**42,108**
Total Business Line FTE, as a % of Total Agency FTE	17.1%	17.6%	18.3%	**17.9%**	**16.4%**

1 1996-1997 actual FTE utilization excludes 674 FTE related to the 1996 Census, the costs of which are paid by Statistics Canada.

2 Actual utilization includes reallocation of resources to information technology and new resources approved by Treasury Board impacting on this business line.

Note: Actual utilization includes reallocation of resources to information technology and new resources approved by Treasury Board impacting on this business line. For example, subsequent to establishing the Estimates amounts for 1999-2000, Treasury Board approved new resources to fund initiatives such as the re-engineering loan and submissions such as the National Child Benefit which involve some 536 and 154 FTEs respectively for this business line. Such funding is largely directed to address required increased activity in information technology. The actual 1999-2000 utilization is less than 1998-1999 largely due to the higher level of Y2K effort in 1998-1999.

We are currently revising our Planning, Reporting and Accountability Structure, business lines and performance measures to make them more relevant to the CCRA's mandate and business operations. As a result, the Administration and Information Technology business line will change significantly in the future, because we will be reallocating information technology resources to the different business lines.

Appendix 2: Legislation Administered

Acts under the responsibility of the Minister of National Revenue, including certain acts for which the Minister of National Revenue has a role.

Canada-Chile Free Trade Agreement Implementation Ac	*c.14*
Canada Customs and Revenue Agency Act	*C-43*
Canada-Israel Free Trade Agreement Implementation Act	*c.33*
Canada Pension Plan	*C-8 (Part I)*
Canada-United States Free Trade Agreement Implementation Act	*c65*
Children's Special Allowances Act, 1992	*c. 48 (Schedule)*
Customs Act, R.S.	*c. 1 (2nd Supp.)*
Customs Tariff, R.S.	*c. (Bill C-11)*
Customs and Excise Offshore Application Act	*C-53*
Department of National Revenue Act	*N-16*
Employment Insurance Act, 1996	*c. 23 (Parts IV and VII)*
Excise Act	*E-14*
Excise Tax Act (includes GST/HST)	*E-15 (Part II-IX)*
Export Act	*E-18*
Export and Import Permits Act	*E-19*
Federal-Provincial Fiscal Arrangements Act	*F-8*
Foreign Missions and International Organizations Ac	*c.41*
Fruit and Vegetable Customs Orders Validation Act	*1988, c. 5*
Importation of Intoxicating Liquors Act	*I-3*
Income Tax Act, R.S.	*c. 1 (5th Supp.)*
Income Tax Application Rules, R.S.	*c. 2 (5th Supp.)*
Income Tax Conventions Interpretations Act	
North American Free Trade Agreement Implementation Act	*c.44*
Petroleum and Gas Revenue Tax Act	*P-12*
Privileges and Immunities (North Atlantic Treaty Organization) Act	*c. P-24*
Public Utilities Income Tax Transfer Act	*P-37*
Special Import Measures Act	*S-15*
Surcharge on Imports Order Act, etc., 1963	*c. 18*
Tax Rebate Discounting Act	*T-3 (SI/95-102)*
Trade Marks Act	*T-13 (ss. 53 to 53.3)*
World Trade Organization Agreement Implementation Act	*c.47*

Appendix 3: Internal Audits and Reviews

The following is a list of audits and reviews completed in 1999-2000:

Audits

Agency HR Readiness
Client Services Directorate Management Framework
CPP Base Year 1994-1995
Forms Management
Intelligence Services
IT Monitoring
Pay and Benefits
Publications
Regulatory Process
Sustainable Development Audit Program
TELEFILE
VECR Organization
VECR Training
Visitors Rebate Claims Processing
Year-end Cash Cut-off 1998-1999
Year 2000

Reviews

Accelerated Customs Release Operational Support System (ACROSS)
Charities Program Evaluation Framework
Client Satisfaction Monitoring Program - Appeals Branch
International Tax Program Evaluation Framework
National Call Centre
Small Business Advisory Committee

Appendix 4: References and Contacts

I. 1999-2000 Report on Plans and Priorities

II. Canada Customs and Revenue Agency Web site (http://www.ccra-adrc.gc.ca)

1. Director General
   Corporate Planning and Performance Directorate
   Corporate Affairs Branch
   555 MacKenzie Avenue
   Ottawa, Ontario
   K1A 0L5
   Fax (613) 941-3438

2. Director General
   Communications Branch
   555 MacKenzie Avenue
   Ottawa, Ontario
   K1A 0L5
   Fax (613) 954-7955

BUDGET DES DÉPENSES

Agence des douanes et du revenu du Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2000

Canada

Présentation améliorée des rapports au Parlement
Document pilote

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le *Rapport sur le rendement* met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2000

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

N° de catalogue BT31-4/10-2000
ISBN 0-660-61396-4

Avant-propos

Le 24 avril 1997, la Chambre des communes a adopté une motion afin de répartir, dans le cadre d'un projet pilote, la *Partie III du Budget principal des dépenses* pour chaque ministère ou organisme en deux documents, soit le *Rapport sur les plans et les priorités* déposé au printemps et le *Rapport ministériel sur le rendement* déposé à l'automne.

Cette décision découle des engagements pris par le gouvernement d'améliorer l'information fournie au Parlement sur la gestion des dépenses. Cette démarche vise à mieux cibler les résultats, à rendre plus transparente l'information fournie et à moderniser la préparation de cette information.

Cette année, la série de rapports sur le rendement d'automne comprend 83 rapports ministériels sur le rendement ainsi que le rapport annuel du Président intitulé *Une gestion axée sur les résultats* – 2000.

Ce ***Rapport ministériel sur le rendement***, qui couvre la période se terminant le 31 mars 2000, porte sur une responsabilisation axée sur les résultats en signalant les réalisations par rapport aux attentes en matière de rendement et aux engagements en matière de résultats énoncés dans le *Rapport sur les plans et priorités* pour 1999-00 déposé au Parlement au printemps de 1999.

Il faut, dans le contexte d'une gestion axée sur les résultats, présiser les résultats de programme prévus, élaborer des indicateurs pertinents pour démontrer le rendement, perfectionner la capacité de générer de l'information et soumettre un rapport équilibré sur les réalisations. Gérer en fonction des résultats et en rendre compte nécessitent un travail soutenu dans toute l'administration fédérale.

Le gouvernement continue de perfectionner les systèmes de gestion ainsi que le cadre de gestion sur le rendement. Le perfectionnement découle de l'expérience acquise, les utilisateurs fournissant au fur et à mesure des précisions sur leurs besoins en information. Les rapports sur le rendement et leur utilisation continueront de faire l'objet d'un suivi pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins actuels et en évolution du Parlement.

Ce rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Internet du Secrétariat du Conseil du Trésor à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp

Les observations ou les questions peuvent être adressées au gestionnaire du site Internet du SCT ou à l'organisme suivant:

Secteur de la planification, du rendement et des rapports
Secrétariat du Conseil du Trésor
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) Canada K1A OR5
Téléphone : (613) 957-7167
Télécopieur : (613) 957-7044

Agence des douanes et du revenu du Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2000

L'honorable Martin Cauchon

Ministre du Revenu national

TABLE DES MATIÈRES

SECTION I - MESSAGE

MESSAGE DU MINISTRE 1

RÉSUMÉ 3

SECTION II - APERÇU ET RENDEMENT DE L'AGENCE

À PROPOS DE L'AGENCE DES DOUANES ET DU REVENU DU CANADA 6

LE DÉFI DE L'OBSERVATION 7

LA PROMOTION DE L'OBSERVATION PAR DES SERVICES DE QUALITÉ ET UNE EXÉCUTION RESPONSABLE — RÉALISATIONS DE L'ADRC EN 1999-2000 10

MOT DE LA FIN 38

TABLEAU DES PRINCIPAUX ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE RÉSULTATS 39

SECTION III - RAPPORT CONSOLIDÉ

GESTION DU MATÉRIEL 41

RÉSERVOIRS DE STOCKAGE 41

DÉVELOPPEMENT DURABLE 42

INITIATIVES RÉGLEMENTAIRES 45

SECTION IV - RENDEMENT FINANCIER

APERÇU 47

SOMMAIRE DES TABLEAUX FINANCIERS 48

SECTION V - RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

STRUCTURE ET FONDATION STRATÉGIQUE DE L'AGENCE 53

RENSEIGNEMENTS FINANCIERS 55

ANNEXE 1 : DÉTAILS DES BESOINS FINANCIERS PAR ARTICLE

ANNEXE 2 : RENTRÉES DES RECETTES PAR GENRE

ANNEXE 3 : RÉPARTITION DES RENTRÉES DE RECETTES

ANNEXE 4 : ÉTAT DES COMPTES DÉBITEURS DES RECETTES FISCALES ET NON FISCALES À LA FIN DE L'EXERCICE

ANNEXE 5 : RECETTES NON DISPONIBLES : RECETTES NON FISCALES

ANNEXE 6 : COÛT DES SERVICES FOURNIS PAR D'AUTRES MINISTÈRES SANS FRAIS

RENSEIGNEMENTS OPÉRATIONNELS 61

ANNEXE 1 : TABLEAUX SUR LE RENDEMENT PAR OBJECTIF STRATÉGIQUE

ANNEXE 2 : LOIS APPLIQUÉES

ANNEXE 3 : VÉRIFICATIONS ET EXAMENS INTERNES

ANNEXE 4 : RÉFÉRENCES ET PERSONNES-RESSOURCES

Section I - Message

Message du ministre

L'année écoulée a été très importante pour l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC), qui a succédé le 1er novembre 1999 au ministère du Revenu national. Cette transition représentait un grand pas en avant dans la réalisation d'un des engagements les plus chers au gouvernement du Canada, soit de continuer à améliorer nos services aux Canadiennes et aux Canadiens.

L'ADRC jouit d'une plus grande souplesse pour offrir à nos clients des programmes et des services améliorés. Elle est mieux à même de fournir des services d'administration fiscale aux provinces et aux territoires. De plus, elle peut bénéficier de l'orientation et de l'attitude axée sur la clientèle de son conseil de direction. Tous ces changements pour une plus grande souplesse font que l'ADRC a amélioré le service à la population canadienne dans le respect des valeurs et des principes de la fonction publique.

La vigueur de l'économie, l'essor des échanges commerciaux et l'omniprésence de la technologie dans notre vie de tous les jours représentent autant de facteurs de réussite et de défis dans l'exécution de notre mandat, qui consiste à assurer une administration fiscale et douanière juste et efficace. Or, pendant cette année de transition, l'ADRC a perçu 275 milliards de dollars de recettes, servi 110 millions de voyageurs et traité 11 millions d'expéditions commerciales à la frontière. Elle a donc pu maintenir le rendement de ses principaux programmes, tout en améliorant ses services et en devenant plus accessible aux Canadiennes et aux Canadiens. Le travail et le dévouement de tous nos employés d'un bout à l'autre du pays nous ont ainsi permis d'accéder sans heurts au statut d'agence, tout en obtenant des résultats pour nos programmes et nos services dont nous pouvons être fiers à juste titre.

L'ADRC perçoit les recettes fiscales, distribue des prestations sociales et gère la frontière du Canada. Dans l'exécution de ces lourdes responsabilités, elle doit rendre des comptes au Parlement, aux provinces et territoires au nom desquels elle réalise des programmes, ainsi qu'à l'ensemble des Canadiennes et des Canadiens. Et elle tient à le faire avec toute la clarté et la transparence dont elle est capable.

J'ai donc le plaisir de présenter au Parlement le *Rapport sur le rendement* de l'ADRC pour l'exercice 1999-2000. Ce document illustre notre capacité accrue de continuer à améliorer nos services à la population canadienne, et il atteste de notre ferme engagement à obtenir les meilleurs résultats possibles et à leur rendre compte de toutes nos activités.

Le ministre du Revenu national,

Résumé

L'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) a reçu le mandat de percevoir les recettes, d'appliquer la législation fiscale, de fournir des services douaniers et de faire bénéficier les Canadiens de divers programmes économiques et prestations sociales. Ainsi, nous contribuons au bien-être économique et social des Canadiens et nous appuyons les priorités à l'échelle de l'administration fédérale, comme le maintien d'une économie dynamique, l'atténuation de la pauvreté chez les enfants et le renforcement des collectivités et de la place que le Canada occupe dans le monde.

Le présent rapport passe en revue le rendement de l'ADRC en fonction des buts stratégiques et des engagements clés dont il était question dans le *Rapport sur les plans et les priorités* de 1999-2000. Le thème du rapport de cette année est la **promotion de l'observation par des services de qualité et une exécution responsable.** En 1999-2000, nous avons élargi nos options de service, nos opérations fiscales et douanières ont su parer à des augmentations sensibles des volumes, nous avons insisté de nouveau sur l'importance de « l'équité » dans tout ce que nous faisons, et nous avons pris des mesures en vue de nous attaquer à des défis de plus en plus compliqués au chapitre de l'observation. L'ADRC a aussi contribué pour 275 milliards de dollars au Trésor en 1999-2000, soit une augmentation de 12,24 % comparativement à 245 milliards de dollars en 1997-1998.

Toutefois, il est de plus en plus difficile de continuer d'améliorer les services et de faire face à des volumes qui ne cessent de s'accroître ainsi qu'au défi de l'observation qui se complexifie et prend de l'ampleur. Nous avons pu absorber le choc de cette croissance par une productivité accrue, mais il faudra des ressources supplémentaires si nous ne voulons pas que soient compromis les efforts au niveau des services et de l'observation. Le tableau ci-dessous donne une vue d'ensemble des principaux volumes de l'ADRC.

	1997-1998	1998-1999	1999-2000	Augmentation en pourcentage entre 1997-1998 et 1999-2000
Total des recettes perçues (en milliers de dollars)	245 000 000	256 000 000	275 000 000	12,24 %
Déclarations de revenus				
- particuliers et fiducies	21 951	22 539	23 708	8,00 %
- sociétés (en milliers)	1 140	1 201	1 215	6,58 %
Voyageurs (en milliers)	109 448	104 698	110 269	0,75 %
Mainlevées dans le secteur commercial (en milliers)	9 559	10 113	10 751	12,47 %
Demandes de renseignements du public (en milliers)	27 207	28 823	29 348	7,87 %
Perception des recettes (en milliers de dollars)	7 061 566	8 407 336	9 345 582	32,34 %
Incidence fiscale totale (en milliers de dollars)	4 955 000	5 516 900	6 779 100	36,81 %

Faits saillants du rendement

Qualité des services : Grâce au travail d'équipe soutenu de nos employés au cours des dernières années et à l'utilisation d'un système remanié des demandes de renseignements téléphoniques 1-800, la réceptivité dans les services de renseignements pendant la période de production des déclarations 2000 s'est améliorée sensiblement — 90 % des Canadiens qui ont demandé des renseignements généraux ont obtenu une réponse du premier coup, contre 26 % en 1997. Quant aux demandes de renseignements des entreprises, 93 % ont obtenu une réponse du premier coup contre 23 % en 1997. Pendant la période de production 1999, l'ADRC a invité 3,8 millions de Canadiens à participer au nouveau service IMPÔTNET. Nous nous attendions à ce que 10 % le fassent, alors que le taux de participation a été de près de 12 %, ou 443 000 contribuables. Les utilisateurs d'IMPÔTNET qui ont été sondés étaient très satisfaits du service et ils ont tous dit qu'ils l'utiliseraient de nouveau. IMPÔTEL sera mis à la disposition de tous les Canadiens dès l'année d'imposition 2000.

Traitement des déclarations, des voyageurs et des expéditions commerciales : À la mi-juin, l'ADRC avait vérifié 98 % des déclarations de revenus des particuliers produites dans les délais impartis par 23,3 millions de Canadiens, ce qui a permis de calculer à temps le montant des nouvelles prestations pour juillet; était ainsi égalé le rendement de l'année écoulée. Le nouveau système de traitement des déclarations de revenus des sociétés a surmonté les obstacles à sa concrétisation et sera en activité à la fin de 2000. Nous avons aussi servi quelque 110 millions de voyageurs et accordé environ 11 millions de mainlevées dans le secteur commercial à la frontière.

Exécution responsable : Les programmes de contrôle de l'observation ont produit une incidence fiscale totale de 6,8 milliards de dollars, en regard des 5,6 milliards prévus, écart qui est largement attribuable aux programmes à l'intention des grandes entreprises et au programme de retenues d'impôt sur les non-résidents. En 1999-2000, les services douaniers ont saisi 625 millions de dollars en marchandises de contrebande (dont 250 millions de dollars provenaient de deux saisies de plusieurs tonnes), comparativement à 318 millions de dollars l'année dernière.

Administration équitable : Par suite de l'initiative en 7 points en matière d'équité de l'ADRC, lancée au début de 1999, il y a eu une augmentation des communications volontaires de renseignements, qui se sont chiffrées à 2 019 en 1999-2000, alors qu'elles étaient de 1 633 en 1998-1999, soit une hausse de 24 %. Toutefois, nous devons mettre la dernière main aux éléments de cette initiative qui touchent le règlement des différends.

Employés ayant les compétences et les connaissances voulues : La loi qui a créé l'ADRC nous a permis de remanier notre système des ressources humaines de manière à pouvoir attirer et garder des gens ayant les compétences et l'expérience dont nous avons besoin. En 1999-2000, nous avons mis en place notre nouveau régime des ressources humaines et nous avons élaboré des politiques concernant les ressources humaines dans des secteurs clés, qui ont ensuite été agréées par le conseil de direction.

Processus de gestion efficace : L'Agence des douanes et du revenu du Canada a été lancée sans interruption dans les services fournis aux Canadiens. Pendant les cinq premiers mois de l'existence de l'Agence, le conseil de direction et ses comités ont joué leur rôle clé de surveillance dans l'élaboration du premier plan d'entreprise de l'ADRC et dans l'agrément d'une vaste gamme de politiques administratives. Toutefois, nous devons poursuivre la transition au statut d'agence par la recherche de façons innovatrices d'intégrer les services fiscaux, par un élargissement de nos partenariats avec les provinces et les territoires et par le maintien de la marche vers l'excellence tout en étant tournés vers le client. Ces efforts devraient déboucher sur d'autres améliorations des services et d'autres avantages à un coût abordable.

La section II du présent rapport décrit plus en détail nos réalisations. Nous savons que nous sommes capables d'améliorer nos résultats dans de nombreux secteurs, mais cela nécessitera un effort de plusieurs années dans certains de ceux-ci et il y aura des cas où des ressources supplémentaires devront être investies. Faisant fond sur notre rendement en 1999-2000, nous aborderons les défis en cours et à venir dans le prochain *Plan d'entreprise* et ferons rapport à ce sujet dans les rapports annuels ultérieurs.

Section II - Aperçu et rendement de l'Agence

La présente section renferme des renseignements sur l'ADRC, son mandat, son contexte opérationnel, les défis et les résultats obtenus à la lumière de nos buts stratégiques et des engagements clés axés sur les résultats pris dans le *Rapport sur les plans et les priorités* de 1999-2000.

À propos de l'Agence des douanes et du revenu du Canada

L'ADRC a reçu le mandat de percevoir les recettes, d'appliquer les lois fiscales, de fournir des services douaniers et de faire bénéficier les Canadiens d'un certain nombre de programmes sociaux et économiques. Elle est comptable au ministre du Revenu national et au Parlement et ses employés sont membres de la fonction publique du Canada.

L'ADRC, étant donné son statut d'agence et la loi qui l'a créée, dispose maintenant de pouvoirs législatifs et administratifs faits sur mesure qui lui permettent d'accomplir son mandat avec plus d'efficacité et d'efficience avec, en contrepartie, des comptes à rendre plus détaillés au Parlement et un nouveau conseil de direction.[1] Le conseil de direction est responsable de l'élaboration du plan d'entreprise de l'ADRC et il supervise la gestion des ressources, des services, des biens, du personnel et des contrats. Les membres du conseil de direction font part directement à l'ADRC des priorités et des préoccupations des Canadiens, lui apportant ainsi de nouveaux points de vue et de nouvelles idées qui l'aideront à améliorer la prestation des services aux Canadiens et l'observation.

La *Loi sur l'Agence des douanes et du revenu du Canada* élargit le champ des partenariats pouvant être conclus avec les provinces et les territoires, y compris des cadres de gestion des services définissant des responsabilités particulières. Le but est de réduire le chevauchement et le double emploi dans l'administration fiscale et des prestations, ce qui donnera des coûts administratifs moins élevés et fournira des services plus intégrés aux Canadiens.

Conformément à l'engagement que le gouvernement a pris d'améliorer la prestation de ses services aux Canadiens, l'ADRC s'attache particulièrement à faciliter aux Canadiens

---

[1] Pour de plus amples renseignements, voir l'organigramme de l'ADRC à la page 53.

l'observation de la législation fiscale et douanière du Canada. De fait, la mission de l'ADRC consiste à « *promouvoir l'observation de la législation et de la réglementation fiscales, commerciales et frontalières du Canada par la sensibilisation, la prestation de services de qualité et une exécution responsable, contribuant ainsi au bien-être économique et social des Canadiens.* »

L'Agence est le principal organisme de perception des recettes du gouvernement. Elle a perçu 275 milliards de dollars en recettes brutes en 1999-2000, soit une augmentation de 7,4 % par comparaison avec les 256 milliards de dollars perçus en 1998-1999. Les sommes qu'elle va ainsi chercher continuent de représenter environ 95 % des rentrées de l'État.

Le défi de l'observation

Le mode de vie des Canadiens suscite l'envie de beaucoup de pays. Il est à juste titre une source de fierté. Il devrait aussi rappeler que l'entière collaboration de tout un chacun dans le régime fiscal et douanier est essentielle au maintien de nos programmes sociaux et économiques. Les contribuables canadiens doivent avoir la certitude que non seulement ils paient leur écot mais aussi que leurs concitoyens le font également. Toutes nos contributions sont vitales, qu'elles soient grandes ou petites, individuelles ou collectives, si nous voulons que notre régime fiscal et douanier demeure aussi juste et équitable que possible et que les Canadiens continuent d'être les bénéficiaires des programmes et des services abordables et de haute qualité auxquels ils s'attendent. L'approche globale de l'ADRC pour l'observation repose sur l'autocotisation et l'observation volontaire. Elle reconnaît en outre que des mesures d'exécution doivent être prises lorsque certaines personnes ne se conforment pas à la loi.

Le Canada, à l'instar de beaucoup d'autres pays, doit relever de nombreux défis sur le plan de l'équité dans son régime fiscal et douanier, notamment :

i) **Une économie en expansion :** le volume et la diversité mêmes de l'activité produite par la croissance de notre économie mettent au défi notre capacité de cerner tous les domaines où il y a possibilité d'inobservation et de nous y attaquer. Il existe de nombreux types de transactions internationales compliquées et de stratagèmes perfectionnés d'évitement fiscal au pays qui, malgré les progrès continuels des recherches sur l'observation et des techniques de gestion des risques, mettent à rude

épreuve notre capacité d'y réagir, tout particulièrement avec les niveaux actuels des ressources dont nous disposons.

Le rôle accru du commerce électronique crée d'énormes possibilités de transfert de la richesse et de la propriété intellectuelle vers l'étranger. Alors que la collaboration internationale est essentielle pour faire face à ce problème mondial, c'est une tâche difficile que d'élargir nos ententes fiscales internationales et d'obtenir la collaboration des compétences étrangères en raison du nombre d'intervenants et des fluctuations des intérêts en jeu. L'ADRC s'efforce constamment de renforcer ses programmes de contrôle de l'observation par des techniques allant de la facilitation à l'exécution, tout en améliorant la communication avec les clients, la qualité des services et l'équité.

ii) **Limites financières :** Plusieurs années de réductions budgétaires ainsi qu'une augmentation constante des volumes de travail exercent une pression sur nos efforts en matière d'observation dans différents secteurs :

- le taux d'examen des marchandises est environ à la moitié du niveau prévu;
- le nombre de comptes débiteurs augmente;
- le taux de vérification diminue depuis le milieu des années 1980.

iii) **Complexité apparente de l'administration fiscale :** le gouvernement s'attache à voir à ce que le régime fiscal du Canada soit sensible aux conditions sociales et économiques. Cet effort soutenu d'amélioration de l'équité et de l'équilibre du régime fiscal dans le but d'appuyer le programme social et économique du Canada peut parfois entraîner une certaine complexité aux yeux des contribuables. Devant ce défi, l'ADRC a mis sur pied un programme étendu de services de qualité et de communication avec les clients pour aider les Canadiens à comprendre et à respecter leurs obligations au chapitre de l'observation. Les employés de l'ADRC doivent aussi en même temps demeurer des chefs de file dans l'interprétation fiscale afin d'administrer le régime avec efficacité et de mieux répondre aux intervenants et aux groupes d'intérêts, tels les spécialistes en impôt sur le revenu et en taxes sur les marchandises.

iv) **Activités douanières accrues :** l'ADRC doit faire en sorte que les millions de voyageurs et de touristes en règle puissent franchir la frontière et que les immigrants admissibles puissent entrer au Canada le plus aisément possible. En outre, le volume des déclarations commerciales s'est accru sensiblement depuis la conclusion des accords commerciaux. Par exemple, il y a eu, au pont Ambassador dans le Sud de l'Ontario, une

hausse de 68 % du volume des expéditions commerciales depuis 1994. De telles augmentations grèvent la capacité de l'ADRC de traiter rapidement de grands volumes. Non seulement l'ADRC doit-elle faciliter le commerce et les voyages transfrontaliers légitimes, mais elle doit aussi protéger parallèlement la société et les entreprises du Canada contre les marchandises illégales ou prohibées. Par exemple, la « contrebande des êtres humains » (personnes qui sont introduites illégalement au Canada ou dans un autre pays via le Canada) est une question qui exige une collaboration aux niveaux national et international si nous voulons dûment nous y attaquer. L'ADRC, avec Citoyenneté et Immigration, la Garde côtière canadienne et d'autres organismes, aborde de telles situations avec sensibilité et équité.

Percevoir toutes les recettes fiscales et voir à ce qu'elles soient disponibles pour appuyer les programmes sociaux et économiques auxquels les Canadiens s'attendent, appliquer les règles du commerce international, faciliter le tourisme tout en empêchant la contrebande, et servir les bénéficiaires des prestations sociales du Canada avec rapidité et exactitude, voilà ce que fait notamment l'ADRC.

La promotion de l'observation par des services de qualité et une exécution responsable : Réalisations de l'ADRC en 1999-2000

La section suivante donne un aperçu du rendement de l'ADRC en 1999-2000, appuyé par des tableaux avec analyses à la section V. Nos rapports de rendement antérieurs examinaient les résultats par secteur d'activité en fonction du Tableau des principaux engagements en matière de résultats.[2] Nous sommes en train de revoir notre structure de planification, d'établissement de rapports et de responsabilisation, nos secteurs d'activité et nos mesures du rendement pour les rendre plus pertinents pour les Canadiens, ainsi que pour mieux les faire concorder avec le mandat, le statut, les opérations, et le nouveau cadre de mesure du rendement de l'Agence.[3]

Dans ce rapport, nous décrivons notre rendement en 1999-2000 en fonction de nos six objectifs stratégiques -- quatre objectifs d'entreprise et deux objectifs généraux — comme l'indique l'édition 1999-2000 du *Rapport sur les plans et les priorités* (RPP). Les objectifs d'entreprise mettent l'accent sur la façon dont nous concevons et exécutons nos programmes afin de remplir notre mandat global, alors que les objectifs généraux mettent l'accent sur ce qu'il faut faire pour que nos employés aient les compétences et les connaissances nécessaires pour mieux servir les Canadiens, et pour que les processus de gestion aident les employés à acquérir les compétences et connaissances voulues.

Le diagramme qui suit montre nos objectifs d'entreprise, ainsi que les activités de soutien correspondantes et les mesures des résultats clés. Il sert aussi de tableau de concordance entre l'approche de cette année et le Tableau des principaux engagements en matière de résultats du RPP de 1999-2000. Les renseignements sur le rendement pour chaque mesure sont présentés en fonction de chaque objectif. Pour en faciliter l'identification, chaque mesure du rendement est soulignée.

---

[2] Le Tableau des principaux résultats à l'égard des engagements se trouve à la page 39.
[3] Pour de plus amples renseignements sur ce cadre, voir la page 35.

	1	2	3	4
Objectifs	**Services de qualité et communication avec les clients**	**Processus simples et efficients**	**Exécution responsable et services frontaliers**	**Administration équitable**
Activités	• Formulaires/publications • Information/consultations • Demandes de renseignements des clients • Inscription • Services des politiques commerciales • Services aux voyageurs • Services commerciaux • Décisions et interprétations, redressements	• Traitement des déclarations et des demandes • Redressements demandés • Comptabilité • Traitement des versements • Traitement des prestations et des crédits • Traitement des importations et exportations • Traitement des voyageurs	• Validation • Examen • Vérification • Enquêtes • Recouvrements • Contrebande et renseignements	• Oppositions • Appels • Demandes liées à l'équité • Arbitrage • Règlement des différents de l'administration des politiques commerciales • Solution de problèmes
Mesures des résultats clés	• Niveau de réalisation par rapport aux normes de service • Niveau de satisfaction des clients • Options de prestation des services par voie électronique	• Tendances liées aux volumes des demandes de renseignements, des voyageurs et des expéditions commerciales	• Incidence fiscale totale des activités d'exécution • Comptes débiteurs : objectif de 4 % des recettes brutes • Taux d'observation des voyageurs • Valeur des marchandises de contrebande saisies • Activités liées à l'économie clandestine	• Pourcentage des oppositions en matière d'impôt sur le revenu non assujetties à la vérification et traitées en 90 jours • Prompte communication avec les clients dans les 30 jours suivant l'envoi de leur avis d'opposition ou de contestation

L'ordre selon lequel nos résultats de rendement sont présentés représente le cours des activités de l'ADRC — de la prestation de renseignements aux Canadiens pour les aider à mieux comprendre le régime fiscal et douanier et à en observer les règles et pour les encourager à nous faire part de leurs commentaires sur la qualité de nos services (**services de qualité/communications avec les clients**), à l'utilisation de **processus simples et efficients** pour traiter les déclarations de revenus, les voyageurs et les marchandises, en passant par l'**exécution responsable** de nos lois fiscales et à la protection des Canadiens (**services frontaliers**), et la mise en place d'un mécanisme de recours pour faire en sorte que le régime fiscal et douanier soit juste et équitable (**administration équitable**). Ce rapport examine le rendement en fonction de chaque objectif stratégique; cependant, ces résultats peuvent contribuer et contribuent effectivement à la réalisation de plus d'un objectif à la fois.

Objectif stratégique 1

Grâce à nos **services de qualité et à nos communications avec les clients**, nous pouvons fournir aux Canadiens des programmes et services accessibles, appuyés par des communications claires et informatives, à un coût abordable.

L'engagement de l'ADRC à fournir des **services de qualité** découle de sa conviction qu'il est plus facile de promouvoir l'observation en entretenant une relation positive avec le client. Que vous soyez un contribuable qui a besoin de renseignements généraux, un bénéficiaire de prestations qui a une question au sujet d'un programme en particulier, une petite ou une grande entreprise qui demande une interprétation ou une décision, un importateur ou un exportateur qui veut obtenir des renseignements sur le mouvement des marchandises, ou un voyageur qui traverse la frontière, nous voulons accélérer et faciliter vos transactions avec l'ADRC. Nous sommes aussi engagés à réduire la paperasserie, à accélérer le processus décisionnel, à faciliter l'accès à nos services et à accroître nos options de service au rythme des changements technologiques et de l'augmentation des attentes des clients. En **communiquant** les bons renseignements de façon prompte et exacte, nous aidons les clients à mieux comprendre leurs obligations et leurs droits.

Rendement en 1999-2000

L'an dernier, l'ADRC a franchi bon nombre d'étapes vers la réalisation de son objectif de prestation de services de qualité et de communication avec les clients. Nous mesurons nos réalisations en fonction de notre niveau de respect de nos normes de service; de nos efforts d'amélioration de la satisfaction du client au moyen de l'éducation, des programmes d'extension des services, des communications et des consultations; et de la prestation d'options de service novatrices, principalement par des moyens électroniques.

Normes de service — Nos clients doivent savoir à quoi s'attendre dans leurs transactions avec l'ADRC, dans quelle mesure nous répondons à ces attentes, et ce que nous allons faire quand des améliorations seront nécessaires. Pour donner suite à l'engagement du gouvernement et aux demandes des Canadiens à l'égard de services axés sur les citoyens, l'ADRC a publié une trentaine de normes de service, et est en train d'en élaborer 16 autres. Nous fournissons les résultats relatifs aux normes de service clés tout au long de la section II, et nous fournissons un tableau récapitulatif à la section V. Bien que certains

résultats soient préliminaires, ils montrent généralement que nous atteignons — voire dépassons — nos normes. D'autres résultats démontrent que nous devons entreprendre d'autres activités d'élaboration ou de contrôle. Nous ne pourrons pas, cependant, maintenir ce niveau de service à l'avenir sans avoir des ressources supplémentaires pour faire face aux augmentations des volumes et à l'insuffisance chronique de fonds.

Communications avec les clients — Tous les ans, l'ADRC publie un document intitulé *Nos programmes et services*. Ce recueil d'information donne une brève explication de l'ensemble des services et activités de l'ADRC à l'intention du public, ainsi que des sources d'information connexes. L'ADRC publie également une vaste gamme de circulaires d'information et de formulaires qui englobent tous les aspects de ses activités : guides faciles à utiliser, bulletins, brochures, formulaires, dépliants, communiqués, ainsi que des bulletins à l'intention des clients, qui sont disponibles sur papier et, dans la plupart des cas, se trouvent également dans le site Web de l'Agence à www.ccra-adrc.gc.ca.

En 1999-2000, les agents du Bureau des services fiscaux de Burnaby-Fraser ont rendu visite à 327 entreprises pour fournir de l'information, répondre aux questions, assurer le suivi sur les points épineux et régler les secteurs d'inobservation. La plupart des gens d'affaires ont bien accueilli les visites et se sont dits contents de recevoir des renseignements propres à leur situation.

Programmes d'extension des services — L'ADRC a un certain nombre de programmes d'extension des services, qui vont de la participation à des conférences et à des salons promotionnels à la mise en place de comptoirs d'information fiscale à l'intention des nouveaux immigrants. En 1999-2000, nous avons tenu 680 séminaires d'information pour la petite entreprise, auxquels ont participé un total de 11 780 personnes. Nos visites dans les collectivités combinent des services, de l'éducation et des vérifications de conformité, alors que notre programme pour les écoles a permis d'offrir gratuitement des trousses *Enseignons l'impôt* à environ 2 000 enseignants et 75 000 élèves. Au cours de la période de production des déclarations 2000, quelque 15 000 bénévoles ont aidé 414 000 Canadiens à remplir leur déclaration de revenus. Toutes ces activités visent à aider les Canadiens à mieux connaître et comprendre leurs obligations et leurs droits.

Consultations — Nous consultons régulièrement nos clients et nous les invitons à dire ce qu'ils pensent de nos services. La contribution de plus de cent groupes d'intérêt clés et de quelque 25 comités consultatifs — dont beaucoup ont des sous-comités régionaux — auxquels participent des Canadiens provenant de divers horizons nous permet de mieux comprendre les intérêts et les points de vue de nos nombreux groupes de clients. Nous

utilisons les commentaires des clients pour améliorer continuellement nos services. Par exemple, le comité consultatif des aînés, qui a été créé en 1991, consulte annuellement les représentants des aînés au Canada pour que l'ADRC prenne en compte leurs besoins particuliers. En 1999, les membres ont été consultés sur une variété de questions au sujet du formulaire T1S-A, qui est une déclaration de revenus simplifiée pour les aînés qui ne reçoivent que des prestations de retraite et des revenus de placement. La version 2000 du formulaire T1S-A tiendra compte des commentaires du comité en ce qui a trait à la présentation et à la facilité d'utilisation.

Le *Plan d'action des douanes*, que notre ministre a lancé le 7 avril 2000, est un bon exemple de mise en application des consultations. Le plan découle de vastes consultations avec les secteurs du voyage, de l'importation et de l'exportation. Les consultations ont révélé que les clients souhaitent une rationalisation importante du processus frontalier pour les personnes et les marchandises à faible risque. La rétroaction obtenue a eu une incidence sur l'élaboration de l'autocotisation des douanes, une approche axée sur la vérification et l'élaboration d'un profil afin de rationaliser la mainlevée des voyageurs et des marchandises à faible risque. En outre, les personnes consultées appuient fortement le recours aux programmes de permis CANPASS pour simplifier les formalités douanières pour les voyageurs qui traversent souvent la frontière.

Autre exemple de consultation : les pas importants que nous avons faits dans l'approche axée sur le client que nous avons adoptée pour le programme de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE). Cette approche mise beaucoup sur une étroite relation de travail avec l'industrie et des comités sectoriels. La participation directe de l'industrie au programme nous a aidés à fournir les incitatifs fiscaux de façon rapide, opportune et uniforme. Le service d'examen préliminaire des projets et le service des chargés de comptes du programme aident les entreprises à acquérir une certaine quiétude à l'égard de leur situation fiscale avant d'entreprendre un projet de recherche scientifique et de développement expérimental. Par conséquent, notre norme de service dans ce secteur (les délais d'exécution pour les

« Le processus de consultation de l'Agence, la mise en œuvre du plan d'action et les nouveaux services comme les chargés de comptes permettent d'améliorer l'application du programme de la RS&DE. L'ACTI appuie et encourage ces nouvelles orientations. »

Gaylen Duncan, président-directeur général de l'Association canadienne de la technologie de l'information (ACTI)

demandes relatives à la RS&DE) a été grandement améliorée. En 1999-2000, nous avons traité 84 % des demandes de crédits remboursables dans un délai de 60 jours, alors que la moyenne était de 38 % en 1997-1998 (voir le tableau ci-dessous).

Service	**Norme publique**	**Cible**	**Résultats 1997-1998**	**Résultats 1998-1999**	**Résultats 1999-2000**
Demandes relatives à la RS&DE de crédits remboursables	Traitées en 60 jours	100 %	38 %	58 %	84 %

Services des douanes — Le taux de satisfaction des voyageurs relatif aux services des douanes — une mesure de la qualité et de la rapidité du service dans ce secteur — demeure élevé, soit à 90 %. Comme l'indique le tableau suivant, le taux de satisfaction est resté stable pendant les quatre dernières années.

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Budget des dépenses 1999-2000**
Voyageurs traités (en milliers)	109 145	109 448	104 698	**110 269**	**109 000**
Satisfaction de la clientèle (%) [1]	91,5	91,3	92,1	**90 %**	**93 %**

1 Les voyageurs qui, dans le cadre d'un sondage, indiquent être raisonnablement, sinon très satisfaits du service qu'ils reçoivent.

Postes de travail pour l'inscription des entreprises en direct (IED) — Conformément à l'engagement que nous avons pris dans le RPP de 1999-2000, nous avons installé des postes de travail d'auto-assistance pour l'inscription des entreprises dans 49 moyens et grands bureaux des services fiscaux à travers le Canada pour permettre aux clients de s'inscrire aux programmes des gouvernements fédéral et provinciaux. Par exemple, des entreprises de partout au pays peuvent s'inscrire à des programmes provinciaux comme la Commission des accidents du travail de la Nouvelle-Écosse. Ces postes sont surtout utilisés dans les grands centres métropolitains, avec jusqu'à 100 inscriptions par semaine dans certaines villes. Les utilisateurs se disent très satisfaits et 98,5 % des répondants recommanderaient ces postes de travail à d'autres entreprises. De meilleures communications, un plus grand soutien technique et une meilleure promotion sur place devraient permettre d'accroître l'utilisation de l'IED. Nous proposons également à l'Ontario et aux autres provinces de leur offrir le même service que celui qui est offert à la Nouvelle-Écosse.

Les innovations dans le domaine de la prestation électronique des services démontrent également notre engagement à améliorer continuellement la qualité et l'importance de notre interaction avec les Canadiens. Par exemple, nous avons restructuré de façon importante notre système de demandes de renseignements par téléphone et lancé un nouveau service

Internet pour aider les Canadiens à respecter pleinement et à temps les exigences en matière d'observation.

IMPÔNET — L'Internet est un élément de base de la stratégie Gouvernement en direct. IMPÔTNET permet aux particuliers d'envoyer directement leurs déclarations à l'ADRC par Internet. En 2000, l'ADRC a invité 3,8 millions de particuliers partout au pays à se servir d'IMPÔNET. En juillet 2000, près de 443 000 déclarations avaient été produites par IMPÔTNET, ce qui donnait un taux de participation de 12 %, dépassant nos prévisions de 10 %. La réaction des clients à cette option a été très positive : 95 % des plus de 25 000 utilisateurs d'IMPÔNET qui ont participé à un sondage ont indiqué que cette option était facile à utiliser; tous ont dit qu'ils l'utiliseraient de nouveau.

Demandes de renseignements du public — La restructuration du système de demandes de renseignements téléphoniques 1-800 nous permet de réacheminer les appels là où des agents téléphoniques sont disponibles, ce qui donne aux Canadiens un accès rapide au service téléphonique de l'ADRC, peu importe où ils se trouvent au pays, et nous aide à utiliser nos employés de façon plus efficace. Nous avons grandement amélioré nos services aux Canadiens au cours de la période de production des déclarations 2000 — 90 % de ceux qui ont demandé des renseignements généraux ont obtenu la communication dès le premier essai, contre 26 % en 1997, et 93 % des appelants qui ont demandé des renseignements relatifs aux entreprises ont obtenu la communication dès le premier essai, contre 23 % en 1997. En moyenne, les clients ont attendu moins d'une minute avant de parler à un agent, ce qui dépasse l'engagement pris dans le RPP de 1999-2000, soit l'atteinte d'un taux d'accessibilité de 85 % et la réduction du temps d'attente à un maximum de deux minutes.

Centre national d'appels pour les recouvrements — L'ADRC a établi le centre national d'appels pour les recouvrements en 1997, qui sert de point de contact initial rapide par téléphone entre l'ADRC et les contribuables en ce qui a trait aux comptes en souffrance. Le centre d'appels traite un nombre élevé de comptes à faible valeur. Suivant l'engagement pris dans le RPP de 1999-2000, nous avons élargi ce service aux entreprises. Le centre d'appels a répondu à environ 1,5 million d'appels et a recouvré près de 1,2 milliard de dollars.

Stratégie pour la prestation de services électroniques — En décembre 1999, l'ADRC a établi cette stratégie, qui décrit nos projets pour répondre aux besoins de nos clients et de nos intervenants et aider le gouvernement à respecter ses objectifs en matière de services en direct d'ici 2004. Nous avons atteint les cibles fixées pour notre présence en direct et pour l'extraction des renseignements pour 1999 (pour la disponibilité de tous les formulaires et

guides dans notre site Web et la disponibilité de systèmes à réponse vocale), et nos projets visant à atteindre les cibles subséquentes établies pour tout le gouvernement d'ici le 31 décembre 2000 avancent bien, tant pour notre présence en direct que pour la prestation de services pleinement activés.

Partenariats — En tant qu'agence, l'un des défis est d'établir de nouveaux partenariats novateurs afin de mieux servir les Canadiens. Cette année, nous avons établi de nouvelles relations de travail avec des collectivités et des bandes autochtones (au Nunavut, en Colombie-Britannique dans le Territoire du Yukon). Par exemple, depuis le 1er janvier 1999, nous percevons et administrons les impôts sur le revenu des particuliers pour le compte des Premières nations autonomes du Yukon.

Autre exemple de partenariat : l'appui consenti par l'ADRC à la priorité du gouvernement de renforcer les relations avec le secteur bénévole. L'ADRC et le ministère des Finances ont organisé une table de réglementation réunissant des représentants du gouvernement et du secteur bénévole pour aborder des questions concernant la réglementation des organismes de bienfaisance. Cette table permettra aux participants de faire rapport au Cabinet sur des questions de principe, de servir d'organisme de rétroaction et de fournir une voie de communication supplémentaire au secteur.

Il nous reste toujours à mettre en place des cadres de gestion des services avec toutes les provinces et tous les territoires. Ces cadres de gestion des services, comme celui qui a été conclu en 1998-1999 avec la Nouvelle-Écosse et celui qui a été conclu en 1999-2000 avec l'Alberta, donnent le champ d'application nécessaire au lancement d'autres arrangements novateurs. Nous poursuivons nos discussions avec d'autres provinces et territoires dans le cadre de notre engagement mutuel à travailler ensemble pour améliorer les services offerts aux contribuables canadiens, appuyer la compétitivité des entreprises et améliorer l'efficacité gouvernementale.

Objectif stratégique 2

La grande partie des activités essentielles de l'ADRC sont intensives et visent de gros volumes, notamment le service aux voyageurs et le traitement des déclarations de revenus et le dédouanement des mainlevées de marchandises commerciales. L'objectif de l'ADRC consiste à offrir des **processus simples et**

efficaces afin de réduire le fardeau des Canadiens en matière d'observation et de promouvoir le respect de leurs obligations.

Rendement en 1999-2000

Services des douanes — L'ADRC a servi environ 110 millions de voyageurs à la frontière et traité près de 11 millions de mainlevées de marchandises commerciales. Le volume du secteur des activités commerciales et de voyageurs traités aux postes frontaliers importants situés sur les principales voies de transport, qui sont commercialisés de façon internationale par les entreprises canadiennes comme les portes d'entrée nord-américaines, s'est accru de beaucoup depuis cinq ans, et il est prévu que cet accroissement se poursuivra. En particulier, depuis 1994, un certain nombre de « points chauds » connaissent un volume accru, notamment le pont Ambassador dans le Sud de l'Ontario, (une hausse de 68 % des marchandises commerciales), l'aéroport international de Vancouver (une augmentation de 61 % des voyageurs) et l'aéroport international Pearson, à Toronto (un accroissement de 40 %).

Le tableau suivant démontre la tendance observée dans les volumes de voyageurs et de mainlevées de marchandises commerciales depuis 1996-1997.

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Budget des dépenses 1999-2000**
Voyageurs traités (en milliers) [1]	109 145	109 448	104 698	**110 269**	**109 000**
Mainlevées traitées [2]	8 600	9 559	10 113	**10 751**	**9 609**

1 Personnes qui entrent au Canada, par n'importe quel mode, et qui font leur déclaration douanière.
2 Expéditions commerciales arrivant par les voies terrestre, aérienne, ferroviaire et maritime présentées en vue de la mainlevée.

Dans 85 % des cas, les marchandises commerciales traitées grâce à la mainlevée contre documentation minimale par l'échange de données informatisées (EDI) ont exigé au plus 45 minutes. Cette norme de service correspond au résultat élevé de l'an dernier.

L'ADRC reconnaît qu'elle devra bientôt relever des défis importants. Le *Plan d'action des douanes* modernisera les processus douaniers et aidera à répondre au volume de plus en plus croissant des activités du secteur commercial et des voyageurs. Dans son budget de 2000, le gouvernement fédéral a réservé 87 millions de dollars pour les trois premières années de mise en œuvre du plan. Nous intensifierons nos efforts de protection en mettant l'accent sur les éléments à risque élevé ou inconnu. En même temps, pour simplifier les processus et aider les Canadiens à se conformer plus facilement aux exigences douanières, nous mettons de l'avant un certain nombre d'initiatives. Pour les négociants, nous sommes en train d'élaborer le programme d'autocotisation des douanes et l'initiative de

restructuration de la filière des transporteurs, et nous travaillons à l'harmonisation et à la simplification des procédures douanières pour les pays appartenant au Groupe des Sept.

Pour les voyageurs, nous allons de l'avant en ce qui concerne les programmes de permis CANPASS, le système de traitement accéléré des voyageurs pour les aéroports à volume élevé, le système d'information préalable sur les voyageurs et le projet pilote canado-américain sur l'harmonisation des services à la frontière.

Un pilote de la Canadian Utilities Limited, une entreprise ATCO, dit que le programme CANPASS - Aéronefs d'entreprise[4] est l'un des meilleurs programmes gouvernementaux. « *Nous n'avons que des bonnes choses à dire. Le programme CANPASS protège et sert réellement les intérêts des Canadiens.* »

Services fiscaux — L'ADRC a traité avec succès et rapidement plus de 23,3 millions de déclarations de revenus des particuliers en 1999-2000. De ces 23,3 millions de déclarations, 16,9 millions ont été produites sur papier; 5,6 millions à l'aide de la TED; 0,4 million à l'aide d'IMPÔNET, et 0,7 million à l'aide d'IMPÔTEL. Avant la mi-juin, nous avions établi une cotisation pour 98 % des déclarations T1 produites à temps. Cela signifie que le délai moyen de traitement des déclarations sur papier a été de cinq semaines, ce qui correspond à la norme de service de quatre à six semaines, tandis que les déclarations électroniques ont été traitées en moins de deux semaines. En 1999-2000, des remboursements d'impôt des particuliers de plus de 15,7 milliards de dollars ont été versés à des Canadiens comparativement à 14 milliards en 1998-1999.

Redistribution du revenu — L'ADRC est bien connue pour sa capacité de traiter rapidement d'importants volumes de données avec efficacité et en toute sécurité. Par conséquent, nous avons conclu des partenariats avec les provinces et les territoires afin de faciliter la distribution aux Canadiens des prestations fondées sur le revenu et d'effectuer le paiement des montants dus aux provinces.

À titre d'exemple, l'ADRC joue un rôle important dans la prestation nationale pour enfants — une initiative conjointe du gouvernement fédéral, des provinces et des territoires — afin de respecter l'engagement pris lors du *Discours du Trône* de 1999 en ce qui a trait au bien-être des enfants. En 1999-2000, six millions de dollars ont été versés en prestations fiscales canadiennes pour enfants (PFCE), y compris 1,3 milliard de dollars en supplément de la prestation nationale pour enfants et 88,5 millions de dollars en allocations spéciales pour

[4] Le programme CANPASS - Aéronefs d'entreprise simplifie le dédouanement et la vérification en matière d'immigration des grands voyageurs d'affaires à faible risque qui sont autorisés d'avance.

enfants.[5] Trois programmes de prestations fiscales pour enfants, soit pour Terre-Neuve et Labrador, le Nunavut et le Yukon, ont été lancés le 1er juillet 1999, dans les délais et sans dépasser le budget accordé, ce qui porte à neuf le nombre de provinces et de territoires participants.[6] Ces programmes permettent de réaliser des économies sur le plan administratif, de réduire les coûts de fonctionnement et de limiter la paperasserie pour les clients.

Grâce à un partenariat avec la Nouvelle-Écosse et au principe de la rémunération des services, l'ADRC accepte et traite les indemnités d'accidents de travail pour plus de 16 000 employeurs inscrits auprès de la Commission des accidents du travail de la Nouvelle-Écosse et versant des cotisations à celle-ci. D'autres provinces ont exprimé leur intérêt pour des dispositions semblables.

Les ***ASE dans Internet*** est un processus automatisé permettant aux clients de présenter leurs demandes d'allocations spéciales pour enfants et leurs annulations par Internet à l'aide de l'infrastructure à clés publiques. Grâce à ce service, les clients de l'ADRC ont accès à un service électronique pleinement interactif, rapide, sécuritaire et sans papier.

En 1999-2000, le Manitoba et les Territoires du Nord-Ouest se sont joints au programme provincial et territorial de compensation de dettes par remboursement, grâce auquel tout remboursement d'impôt sur le revenu auquel un particulier a droit peut servir, grâce à l'échange de données informatisées, à rembourser des dettes qu'il a envers une province ou un territoire. Nous avons également respecté notre engagement de mettre en œuvre le programme en Nouvelle-Écosse et en Ontario. En 1999-2000, environ 14 700 compensations évaluées à 4,1 millions de dollars ont été accordées aux partenaires de ce programme.

Technologie de l'information — L'ADRC a continué d'investir d'importantes sommes dans des projets liés à la technologie de l'information et à la restructuration. Par exemple, nous avons réussi à assurer le passage à l'an 2000 de nos 13 systèmes essentiels à la mission du gouvernement qui ont trait au traitement fiscal, à la redistribution du revenu et au traitement aux douanes, tout cela sans interrompre les services offerts aux Canadiens. L'important investissement pour le passage à l'an 2000 apporte des avantages permanents à l'ADRC, comme la mise à niveau de l'équipement informatique et des logiciels, la mise à jour des

---

[5] Les allocations spéciales pour enfants (ASE) correspondent à un versement mensuel libre d'impôt visant à aider les ministères fédéraux et provinciaux, les garderies et les établissements responsables des soins et de l'éducation des enfants de moins de 18 ans résidant au Canada. Le programme des ASE aide 274 organismes responsables de près de 48 000 enfants et distribue des paiements s'élevant à près de huit millions de dollars chaque mois.

[6] Pour de plus amples renseignements, consulter le tableau 2-3 à la page 66.

inventaires de biens informatiques et non informatiques, ainsi que des plans d'urgence et des plans de reprise du traitement après un sinistre.

Notre nouveau système de traitement des déclarations de revenus des sociétés (T2) a réglé les difficultés rencontrées lors de sa mise en œuvre et sera opérationnel à la fin de 2000, au lieu du printemps 2000 comme l'indiquait le RPP de 1999-2000. Le système aidera à réduire les délais d'exécution à 25 jours pour 85 % des déclarations. En 1999-2000, notre norme de service était d'établir une cotisation pour 90 % des déclarations dans un délai de 90 jours. Nous avons établi une cotisation pour 51 % des déclarations dans un délai de 90 jours, par rapport à 80 % en 1998-1999. Cette baisse est attribuable à de nombreux facteurs, y compris les retards dans la mise en œuvre du nouveau système de traitement des déclarations de revenus des sociétés et une grève tournante des manœuvres au cours du premier trimestre de 1999. Ces situations ont créé des ralentissements ou des arrêts d'exploitation aux centres fiscaux et un accroissement de l'arriéré des déclarations devant faire l'objet d'une cotisation durant 1999.

Engagement à l'égard de la qualité — Afin de veiller à ce que l'amélioration de nos processus et de nos activités se poursuive, nous avons créé une expertise interne sur l'amélioration continue des processus et avons obtenu la certification de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) dans plusieurs secteurs. La certification ISO est un engagement de la part d'un organisme à l'égard de la qualité du traitement et du service et de l'amélioration continue. L'ADRC a réussi à obtenir la certification ISO 9000 pour six projets pilotes menés dans cinq secteurs de programme.[7]

L'ADCR continuera d'accorder en priorité des investissements importants pour la modification et le remplacement de systèmes désuets afin de faire face aux pressions constantes d'augmentation des volumes de travail, aux modifications des politiques fiscales et aux besoins grandissants des partenaires et des clients.

---

[7] Arbitrage des douanes, Recouvrement des recettes au Bureau des services fiscaux de Laval, Traitement des déclarations de revenus au Bureau international des services fiscaux, Vérification des grandes entreprises au Bureau des services fiscaux de Montréal et Décisions en matière d'impôt à l'Administration centrale.

Objectif stratégique 3

L'ADRC a à cœur l'**exécution responsable** et l'examen efficace des programmes afin de répondre directement aux changements qui s'opèrent dans l'environnement. Comme le régime fiscal et douanier du Canada repose sur l'observation volontaire, nous percevons la plupart des recettes (environ 95 %) sans prendre de mesure d'exécution directe. Toutefois, notre rôle en matière d'exécution demeure essentiel pour préserver l'intégrité de cette approche axée sur l'observation volontaire.

Nous ne cessons de surveiller notre environnement opérationnel afin de mieux comprendre les tendances et les questions se rapportant à l'observation et d'en suivre l'évolution. L'ADRC analyse les niveaux d'observation, y compris les tendances sociales et économiques déterminantes à cet égard. De plus, nous cherchons à tirer avantage des progrès réalisés dans les domaines de la gestion et de l'évaluation des risques en vue de mieux cibler les secteurs à risque élevé. Un élément clé de notre stratégie consiste à évaluer les principales conséquences de l'évolution de la technologie et de prendre des mesures à cet égard (par exemple, l'observation dans des domaines tels que le commerce électronique).

John Sutherland, vice-président exécutif de la Nova Scotia Automobile Dealers Association, a récemment déclaré que les efforts déployés par notre personnel de vérification pour résoudre le problème de la « vente-rachat de véhicules »,[8] particulièrement en Nouvelle-Écosse, montrent combien la collaboration et une relation de travail efficace entre une association de l'industrie et l'ADRC peuvent aider les deux parties à régler des questions d'intérêt commun.

Rendement en 1999-2000

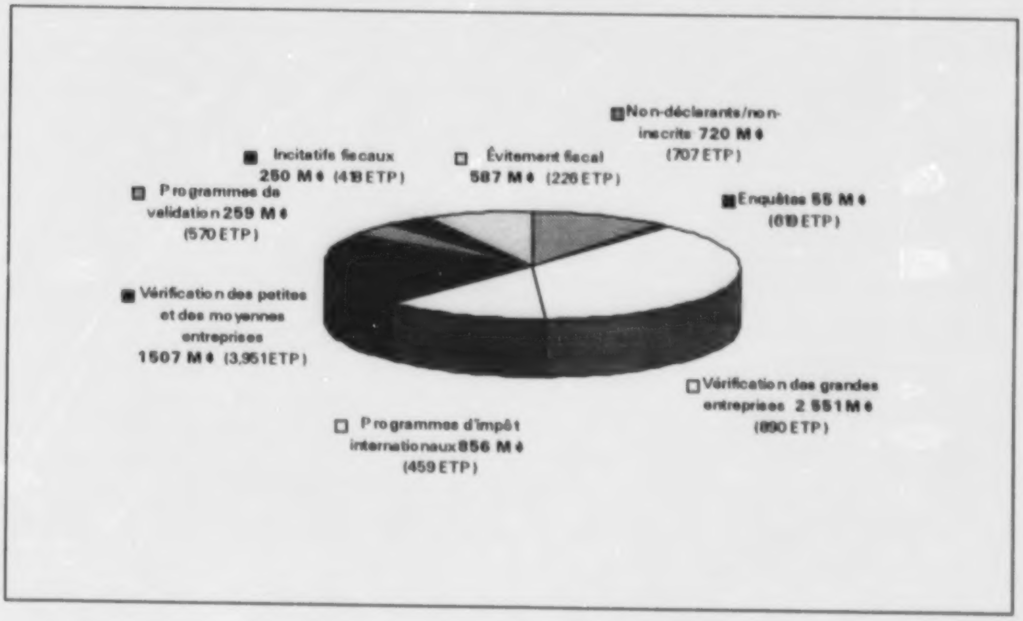
Recouvrements — L'incidence fiscale totale découlant des programmes d'observation de l'ADRC correspond à 6,8 milliards de dollars contre 5,5 milliards de dollars en 1998-1999. Bien que les recouvrements aient augmenté pour la plupart des programmes, d'importantes augmentations imprévues sont attribuables à la vérification des grandes entreprises et au programme des retenues d'impôt des non-résidents. L'expérience grandissante des nouveaux employés engagés et formés au cours des trois dernières années a aussi contribué à cette augmentation. Les différentes sources des recettes fiscales recouvrées dans le cadre des

[8] Les gens qui pratiquent la « vente-rachat de véhicules » font des profits grâce à l'achat et à la vente rapides de véhicules; ils abusent des crédits de taxe sur les intrants ou font défaut de payer la TPS/TVH, ce qui rend la concurrence difficile pour les concessionnaires d'automobiles honnêtes.

programmes d'observation sont indiquées dans le tableau qui suit. Les secteurs qui ont connu les plus importantes augmentations sont les suivants : la vérification des grandes entreprises (de 2 090 millions de dollars à 2 551 millions de dollars), les non-déclarants et les non-inscrits (de 559 millions de dollars à 720 millions de dollars), les programmes d'impôt international (de 342 millions de dollars à 856 millions de dollars).

Bien que l'incidence fiscale totale ait augmenté, l'ADRC a besoin de ressources supplémentaires pour revigorer les taux de vérification qui se détériorent afin de continuer à obtenir des taux d'observation élevés.

Données réelles de 1999-2000 sur l'impôt fédéral et provincial — Incidence fiscale évaluée à 6,8 milliards de dollars[9] au total



Recouvrement des recettes — Le mandat de l'ADRC comprend l'élaboration et la gestion de programmes visant à recouvrer l'ensemble des impôts et des taxes exigibles ou ayant fait l'objet d'une cotisation. Pour mesurer notre rendement, nous avons utilisé comme point de référence une proportion des comptes débiteurs correspondant à 4 % des recettes brutes, qui a été fixée en collaboration avec le Comité des comptes publics en 1996.

---

[9] En outre, les enquêtes des douanes ont généré 30 millions de dollars en 1999-2000.

Comme l'indique le tableau suivant, la proportion des recettes brutes que représentent les comptes débiteurs a été de 4,7 % contre 4,4 % en 1998-1999. Bien que nous ayons amélioré notre production (le ratio ETP est passé de 2,1 millions de dollars en 1998-1999 à 2,4 millions de dollars en 1999-2000), les débiteurs des T1 et de la TPS ont augmenté en raison de la multiplication des arrivages, dont la valeur annuelle sur 12 mois est passée de 8,4 milliards de dollars en 1998-1999 à 9,3 milliards de dollars en 1999-2000 alors que le nombre d'ETP disponibles pour traiter les arrivages est demeuré constant. Avec l'affectation de plus de 400 nouveaux ETP au programme des recouvrements en 2000-2001, nous allons nous efforcer de réduire ce pourcentage à 4 % pendant la période de planification à condition que ces ressources supplémentaires continuent d'être à notre disposition.

	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**
Solde impayé en pourcentage des recettes brutes recouvrées	4,2 %	4,4 %	**4,7 %**
Total des recouvrements par ETP (en milliers de dollars)	1 794	2 116	**2 410**
Arrivages annuels - Montant total (en milliers de dollars)	7 061 566	8 407 336	**9 345 582**

Seules les créances qu'il est impossible de recouvrer par les mécanismes de recouvrement habituels sont radiées par la suite, comme en témoigne la proportion annuelle des recettes nettes radiées, qui est inférieure à 1 %.[10]

Enquêtes — L'ADRC a renvoyé 185 cas au ministère de la Justice pour poursuite judiciaire, ce qui est inférieur aux 196 cas prévus. L'écart est probablement attribuable à la multiplication des contestations judiciaires fondées sur la *Charte des droits et libertés* ainsi qu'à l'envergure et à la nature des manœuvres frauduleuses utilisées. Les recettes en cause sont évaluées à plus de 35 millions de dollars, dans le cas de l'impôt sur le revenu, et à 60 millions de dollars, dans le cas de la TPS. Nous avons gagné notre cause dans 90 % des poursuites que nous avons intentées cette année, ce qui a donné lieu à l'imposition d'amendes totalisant 11 millions de dollars. Lorsque l'ADRC a suffisamment d'éléments de preuve attestant que des personnes enfreignent délibérément des lois précises, elle intente des poursuites non seulement pour recouvrer les recettes dues à Sa Majesté, mais aussi comme mesure dissuasive. Dans le cadre d'un régime fondé sur l'observation volontaire et

[10] Voir le tableau 3-9 à la page 77.

l'autocotisation, il faut montrer à la population que des sanctions appropriées sont imposées à ceux qui ne paient pas leur juste part des impôts et des taxes.

En 1999-2000, les enquêtes des douanes ont permis d'établir des cotisations évaluées à 30 millions de dollars, ce qui est bien inférieur aux 140 millions de dollars exceptionnellement recouvrés l'année précédente (à cause d'une importante cotisation de 102 millions de dollars). Comme l'indique le tableau suivant, nous avons gagné notre cause dans 91 % des 220 poursuites intentées et la valeur des amendes imposées par les tribunaux a atteint 843 000 $, alors qu'en 1998-1999, le taux de réussite des 213 poursuites avait été de 93 % et la valeur des amendes, de 1,2 million de dollars.

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**
Incidence fiscale (en millions de dollars)	24	46	140	**30**
Cas qui ont fait l'objet d'une enquête	1 497	1 080	948	**790**
Poursuites au criminel terminées	227	248	213	**220**
Taux de réussite	97 %	95 %	93 %	**91 %**
Utilisation des ETP	124	123	144	**138**

Économie clandestine — Conformément aux recommandations du Bureau du vérificateur général et du Comité des comptes publics, nous avons axé nos activités liées à l'économie clandestine sur cinq initiatives : 1) la recherche de messages efficaces pour une campagne de marketing social destinée au secteur des rénovations domiciliaires; 2) l'élaboration de nouveaux mécanismes de déclaration des paiements contractuels pour les contrats de service et de construction du gouvernement; 3) l'échange de renseignements avec Développement des ressources humaines Canada sur les cotisations d'assurance-emploi qui pourraient avoir été payées en trop; 4) la collaboration avec la province de la Nouvelle-Écosse pour vérifier conjointement les demandes se rapportant aux contrats de la province et à l'inscription aux fins de la TPS; 5) le contrôle des vérifications axées sur l'économie clandestine en vue d'étendre ces vérifications à d'autres secteurs et à d'autres entreprises.

L'une des nouvelles initiatives liées à l'économie clandestine a déjà porté fruit. Il s'agit du mécanisme de déclaration des contrats du secteur de la construction qui encourage les particuliers et les entreprises de ce secteur à déclarer volontairement tous les paiements qu'ils versent à des entrepreneurs pour des services de construction. Environ 40 000 entrepreneurs ont déjà été touchés à ce jour. Grâce aux renseignements fournis dans les déclarations, nous pourrons améliorer l'observation dans ce secteur.

Gestion des risques — Le Système intégré de mesure et d'évaluation de l'observation (COMPASS) facilite la prise de décisions et la gestion des programmes. Il regroupe les renseignements sur les risques et aide l'ADRC à établir des profils, à améliorer l'analyse statistique, à évaluer les stratégies, à mieux sélectionner la charge de travail et à effectuer un ciblage stratégique des activités liées à l'observation. Le COMPASS, qui a été mis à l'essai dans trois bureaux des services fiscaux en 1999, permettait aux utilisateurs de chacun des bureaux de déterminer quels secteurs industriels présentaient les risques les plus élevés par habitant en ce qui a trait aux recettes. L'information, qui se fonde sur les processus nationaux d'évaluation des risques, facilite l'affectation des ressources aux secteurs les plus à risque. Les fonds nécessaires au projet d'expansion prévu pour septembre 2000 ont été approuvés.

Programme de revue du traitement — Ce programme est un élément essentiel de la gestion des risques et du traitement des déclarations effectués par l'ADRC. C'est l'un des principaux moyens que nous avons à notre disposition pour établir la légitimité de certaines demandes, relever les tendances en matière d'observation et recouvrer les impôts dus à Sa Majesté dans le cas des demandes qui ne sont pas justifiées. Comme l'indique le tableau suivant, nous avons examiné près de 821 000 déclarations de revenus des particuliers, comparativement à 777 000 en 1998-1999, et augmenté de plus de 10 % l'impôt supplémentaire perçu, de 92,9 millions de dollars l'an dernier à 103,5 millions de dollars cette année.

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Budget des dépenses 1999-2000**
Déclarations examinées	899 907	968 030	776 966	**820 980**	**799 000**
Impôt supplémentaire (fédéral et provincial) perçu (en milliers de dollars)	97 800	72 200	92 900	**103 500**	**87 500**

Programme de rapprochement T1 — Ce programme permet de comparer les renseignements provenant de tierces parties aux renseignements fournis par les clients. Le processus permet d'établir une nouvelle cotisation à l'égard des clients afin de corriger les revenus d'emploi ou d'assurance-emploi non déclarés, les impôts retenus à la source, les demandes exagérées relatives au conjoint, les déductions d'impôt surévaluées, les contributions au RPC/RRQ et les états des droits de contribution au REER. Comme l'indique le tableau suivant, l'ADRC a aussi terminé en 1999-2000 le travail commencé en 1998-1999 dans le cadre du programme de rapprochement des T1 et recouvré 100 millions de dollars de plus pour 1999-2000.

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Budget des dépenses 1999-2000**
Déclarations examinées	1 437 560	1 668 814	972 382	**2 108 658**	**1 225 000**
Impôt supplémentaire (fédéral et provincial) perçu (en milliers de dollars)	305 454	267 100	180 400	**367 600**	**230 000**

Vérification de la TPS — Le vérificateur général a signalé que les vérifications effectuées avant et après le paiement avaient tendance à se prolonger, et afin d'accélérer le processus, il nous a proposé d'améliorer la sélection, la planification et l'exécution de ces vérifications et de procéder à un contrôle plus serré du travail de vérification. Il a aussi mentionné, en ce qui concerne les activités de traitement et de vérification des déclarations de TPS, que l'ADRC devrait élargir l'éventail des données saisies sur le rendement de ces activités et en accroître l'uniformité et la fiabilité afin de tirer pleinement avantage des renseignements en question pour améliorer ses programmes.

L'ADRC est résolue à améliorer le service à la clientèle grâce à une amélioration constante des processus qui permettent de réduire la durée du traitement initial et le délai requis pour produire un chèque et, de ce fait, de réduire les frais d'intérêts. En outre, d'autres initiatives en cours permettront de réduire le temps consacré aux vérifications de la TPS. Elles comprennent l'amélioration des systèmes d'information utilisés par les vérificateurs de la TPS pour sélectionner et gérer leur charge de travail, l'enrichissement de la formation offerte à ces vérificateurs et l'optimisation du rendement des vérifications en améliorant la planification et le suivi des progrès et des résultats de chaque vérification. L'ADRC procède actuellement à la modification du Système d'information de gestion de la vérification (SIGV), ce qui nous permettra d'obtenir un plus grand nombre de renseignements clés sur les vérifications de la TPS grâce à une technologie de pointe pour nous aider à recueillir et à analyser les renseignements sur ces vérifications. Par ailleurs, l'ADRC poursuit le travail amorcé dans le cadre des grands projets d'amélioration portant sur la mesure du rendement et les systèmes d'information de gestion.

Programme des déclarants contrevenants de la TPS/TVH — Le travail d'évaluation des risques et de recensement des déclarations, des versements et des autres renseignements provenant d'inscrits à risque élevé qui a été effectué dans le cadre de ce programme a

permis de repérer des cas d'inobservation et de recouvrer plus de 900 millions de dollars, ce qui dépasse les 686 millions recouvrés l'année dernière.[11]

Commerce électronique — L'ADRC a consulté des organisations internationales,[12] le secteur privé ainsi que les provinces et les territoires intéressés lors de l'élaboration d'une stratégie d'amélioration de l'observation pour le commerce électronique. En outre, elle continue de travailler avec les provinces et les organisations internationales à l'application de la règle générale anti-évitement (RGAE).

Services frontaliers L'ADRC a pour mandat d'appliquer les lois et de défendre la souveraineté du Canada à la frontière, de promouvoir la sécurité dans les foyers et dans les rues, d'aider les entreprises canadiennes à être compétitives et d'appuyer la politique économique et sociale du Canada.

Observation — Nous mesurons le niveau d'observation des voyageurs au moyen d'un échantillonnage statistique systématique aux différents points d'entrée au Canada. Comme l'indique le tableau suivant, nous maintenons le taux d'observation à 97 % depuis 1996-1997.

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Budget des dépenses 1999-2000**
Voyageurs traités (en milliers) [1]	109 145	109 448	104 698	**110 269**	**109 000**
Taux d'observation (%) [2]					
Mode aérien	93,6	92,0	s/o	**94 %**	**93 %**
Mode routier	97,6	97,2	97,7	**97 %**	**98 %**

1 Voyageurs qui entrent au Canada, par n'importe quel mode, et qui font leur déclaration douanière.
2 Voyageurs qui entrent au Canada, par n'importe quel mode, et qui observent les lois appliquées par les douanes. Cette mesure est le résultat de l'échantillonnage statistique systématique effectué aux différents points d'entrée au Canada.

[11] Pour de plus amples renseignements, voir le tableau 3-15 à la page 79.
[12] Les organisations internationales telles que l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques, la Pacific Association of Tax Administrators, la Commonwealth Association of Tax Administrators et le Centre interaméricain des administrateurs fiscaux (CIAT).

Marchandises de contrebande — L'ADRC a procédé à quatre millions d'examens douaniers secondaires et a saisi des marchandises de contrebande, dont la valeur s'élève à 625 millions de dollars (voir le tableau qui suit), ce qui représente pratiquement le double de la valeur des marchandises de contrebande saisies en 1998-1999. Les drogues représentent environ 90 % de la valeur des saisies.

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel[2] 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Budget des dépenses 1999-2000**
Valeur des saisies de marchandises de contrebande [1] (en milliers de dollars)	694 000	534 725	317 900	**625 381**[3]	**450 000**

1 Comprend les drogues, les boissons alcooliques, les bijoux et les produits du tabac.

2 La valeur des saisies effectuées en 1998-1999 est inférieure aux prévisions en grande partie à cause de la diminution continue des saisies de drogue. Les organismes d'application de la loi du Canada ont tous connu des diminutions. Nous croyons que les organisations criminelles ont recours à des méthodes plus perfectionnées et qu'elles utilisent davantage les machinations internes. Des mesures ont été prises pour contrer cette activité criminelle organisée et pour diminuer la contrebande.

3 Deux saisies totalisent à elles seules 250 millions de dollars.

Droits antidumping et compensateurs — Cette année, les activités de l'ADRC visant à protéger l'industrie canadienne contre les pratiques commerciales déloyales au moyen de droits antidumping et compensateurs ont connu une croissance constante. Bien que nous ayons effectué un moins grand nombre d'enquêtes et de nouvelles enquêtes que prévu,[13] nous avons ouvert un certain nombre d'enquêtes au cours de la deuxième moitié de l'année. L'industrie canadienne de l'acier demeure l'un des principaux clients de l'ADRC dans ce domaine. D'autres industries ont aussi demandé à être protégées contre les pratiques déloyales. Par exemple, nous avons ouvert une importante enquête sur les appareils ménagers pour défendre les fabricants contre les fournisseurs des États-Unis.

Nouvelles dispositions législatives — En vertu des nouvelles dispositions sur les pouvoirs conférés aux agents (projet de loi C-18), les agents des douanes sont habilités à arrêter et à détenir des personnes en vertu du *Code criminel*. Ces dispositions vont renforcer notre rôle en matière d'exécution et auront un effet dissuasif général. Lorsque les nouveaux pouvoirs et les nouveaux accords de collaboration avec les organismes de police auront été mis en œuvre, les agents des douanes pourront intercepter des personnes à la frontière pour conduite avec facultés affaiblies, enlèvement d'enfant, possession de

Nous continuons d'entretenir de très bons rapports avec le Service des douanes et le Service d'immigration et de naturalisation des États-Unis. La collaboration entre les organismes lors des menaces terroristes de 1999 et l'entente sur la mise à l'essai d'un traitement harmonisé des voyageurs au pont Blue Water sont deux exemples particulièrement pertinents.

13 Voir le tableau 3-13 à la page 78.

biens volés et d'autres crimes. La mise en œuvre de la nouvelle loi se fera par étapes au cours des années 2000 à 2003. En 1999-2000, nous avons rénové 28 postes frontaliers terrestres pour y aménager des salles de détention et nous sommes en train de former nos agents.

Objectif stratégique 4

Comme notre approche est fondée sur l'observation, nos clients doivent croire en la capacité de l'ADRC d'appliquer la loi et de traiter les Canadiens de **façon équitable**. La Stratégie en sept points pour l'équité, qui a été lancée en février 1999, a donné lieu à un grand nombre d'améliorations à l'ensemble de l'équité de l'ADRC, y compris le Programme des divulgations volontaires. Nous nous engageons également à offrir à nos clients un processus équitable, transparent et rapide pour le règlement des différends. Pour respecter cet engagement, nous mettons en œuvre un certain nombre de nouvelles initiatives qui devraient améliorer considérablement notre rendement.

Rendement en 1999-2000

Stratégie en sept points pour l'équité — Le Programme des divulgations volontaires est l'un des principaux aspects de la Stratégie en sept points pour l'équité. Cette approche permet aux Canadiens de corriger certaines omissions dans leurs rapports antérieurs avec l'ADRC sans encourir de pénalités. Grâce à ce programme, le nombre de divulgations volontaires est passé de 1 633 en 1998-1999 à 2 019 en 1999-2000. Les recettes totales en matière de divulgations volontaires en 1999-2000 ont été de 101 millions de dollars, soit 41 % de plus que l'an dernier.

Par ailleurs, la décision d'indiquer aux Canadiens les crédits, les avantages et les remboursements auxquels ils ont droit constitue un autre aspect important de cette initiative. Nous avons examiné près de 200 500 déclarations et les particuliers qui ont produit une déclaration ont reçu des crédits totalisant 38,4 millions de dollars. L'année précédente, nous avions examiné environ 200 000 déclarations et accordé des crédits évalués à 42 millions de dollars.[14]

---

[14] *Rapport sur le rendement* de 1998-1999 de Revenu Canada, page 27.

En vertu des dispositions relatives à l'équité, nous possédons des pouvoirs discrétionnaires dans l'imposition de pénalités et d'intérêts lorsque nos clients ont de graves difficultés financières ou se trouvent dans des circonstances spéciales. L'ADRC s'efforce d'assurer une application cohérente de ces dispositions à l'échelle nationale. Un exemple typique illustrant l'approche relative à l'équité de l'ADRC est présenté dans la capsule documentaire ci-contre.

Une contribuable avait produit sa déclaration en retard parce que sa fille était gravement malade. Lorsqu'elle a communiqué avec le bureau local des services fiscaux pour expliquer la situation, le préposé aux demandes de renseignements lui a confirmé qu'elle avait droit à une remise de la pénalité et des intérêts en vertu des dispositions relatives à l'équité. Elle a donc présenté un exemplaire du certificat médical à l'appui de la demande et, quelques semaines plus tard, elle a reçu un avis de cotisation lui indiquant qu'elle n'avait pas à payer la pénalité pour production tardive, ni les intérêts.

Initiatives de règlement des différends

Mécanisme de recours à guichet unique — L'établissement d'un mécanisme juste et impartial pour le règlement des différends est non seulement essentiel pour nourrir la confiance du public en l'intégrité de l'administration fiscale et douanière, mais un tel mécanisme est un excellent moyen d'obtenir une rétroaction sur l'efficacité de la législation fiscale et douanière du Canada et de contrôler les nombreuses décisions prises dans le cadre de l'application de cette législation. Pour améliorer la rapidité et la qualité de notre service dans ce domaine, conformément à l'engagement énoncé dans le RPP de 1999-2000, nous avons terminé l'unification de nos processus de recours afin d'offrir un service de recours « à guichet unique » et avons amélioré notre expertise technique.

Pour nous acquitter de l'un de nos principaux engagements,[15] nous élaborons une norme de service qui exige qu'il y ait un premier contact utile entre le client et l'ADRC dans les 30 jours suivant la date d'expédition de l'avis d'opposition ou de contestation. Pour satisfaire à cette norme, nous mettons à l'essai une nouvelle lettre à la clientèle. L'objectif de cette nouvelle lettre est d'établir un premier contact avec le client, de lui fournir plus de renseignements au sujet du processus d'opposition et d'établir des attentes réalistes sur le service que nous pouvons offrir. Nous mettrons au point cette norme de service et la rendrons publique à l'automne 2000.

[15] Voir le Tableau des principaux engagements en matière de résultats à la page 39.

Traitement des oppositions et des contestations — Comme le montre le tableau suivant, la rapidité d'exécution est toujours le principal défi à relever pour le règlement des différends avec les clients. Même si la rapidité d'exécution a été améliorée dans le programme de la TPS/Accise, on a noté de légères augmentations pour l'impôt sur le revenu et le RPC/AE, en raison, notamment, de la complexité accrue des dossiers, de la difficulté à obtenir et à conserver du personnel dans certains bureaux et de la transition au nouveau programme des divulgations volontaires. Afin d'améliorer la rapidité d'exécution, nous encourageons les gestionnaires locaux à envisager toutes les possibilités pour accélérer l'exécution d'un dossier, y compris une distribution plus stratégique de la charge de travail de façon à profiter au maximum de l'expertise des agents.

	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000[1]**
Impôt sur le revenu	180	182	**205**
Accise/TPS/TVH	237	236	**245**
RPC/AE	126	136	**144**
Arbitrage	166	185	**221**
Administration des politiques commerciales[2]	n/d	466	**415**

1 Pour 1997-1998 et 1998-1999, le nombre moyen de jours indiqué pour les trois premiers programmes ne tient pas compte des dossiers gardés en suspens, auxquels on ne peut pas travailler, comme ceux ayant trait à une question commune faisant l'objet de poursuites devant les tribunaux. Pour 1999-2000, le nombre moyen de jours de ces programmes n'exclut que le nombre de jours pendant lesquels on ne pouvait pas traiter les dossiers. En ce qui concerne les programmes de l'Arbitrage et de l'Administration des politiques commerciales, le nombre moyen de jours requis pour régler les oppositions tient compte des dossiers auxquels on ne pouvait pas travailler, parce que des statistiques distinctes ne sont pas disponibles.

L'impartialité du processus constitue l'un des éléments clés de l'équité, et l'un des indicateurs de l'impartialité est l'acceptation de l'organisation de revoir et, au besoin, de modifier une décision antérieure. En général, nous réglons, en tout ou en partie, du tiers à la moitié des oppositions dans l'ensemble des programmes en faveur du client.[16]

Comme le montre le tableau qui suit, 5 à 10 % des clients qui produisent des oppositions dans le contexte des programmes de l'Impôt sur le revenu et de l'Accise/TPS/TVH font appel aux tribunaux. Dans le programme du RPC/AE, un nombre beaucoup plus élevé d'appels (23 %) sont réglés devant les tribunaux. Le nombre de redressements et d'appels interjetés devant les tribunaux est supérieur à ceux des autres programmes en raison de la nature très différente du programme, compte tenu notamment du nombre de parties en cause et de la relation entre celles-ci. Dans le programme de l'Arbitrage, moins de 1 % des clients font appel aux tribunaux, tandis que la tendance dans le programme du Règlement des différends

[16] Voir le tableau 4-6 à la page 82.

pour l'Administration des politiques commerciales n'est pas établie puisque c'est un nouveau programme.

	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**
Impôt sur le revenu	7 %	8 %	**5 %**
Accise/TPS/TVH	10 %	9 %	**10 %**
RPC/AE	33 %	25 %	**23 %**
Arbitrage [1]	1 %	0 %	**0 %**
Administration des politiques commerciales	n/d	n/d	**1 %**

1 Moins de 1 % des oppositions formulées en vertu du programme de l'arbitrage ont été réglées devant les tribunaux en 1998-1999.

Médiation — L'ADRC examine d'autres méthodes de règlement extrajudiciaire des différends pour savoir si elle pourrait améliorer le processus administratif des appels. La recherche effectuée en collaboration avec les ministères de la Justice et des Finances a mené à la mise en œuvre d'un projet pilote de médiation. Les premiers essais auront lieu en 2000-2001.

Objectifs de base

Objectif stratégique 5

Pour nous acquitter de notre mandat en matière d'observation tout en offrant d'excellents services à la clientèle, nous avons besoins **d'employés ayant les compétences et les connaissances voulues**. La nouvelle loi de l'Agence nous permet de modifier notre régime de ressources humaines de façon à pouvoir attirer et retenir les candidats ayant les compétences et l'expérience dont nous avons besoin. En 1999-2000, nous avons mis en œuvre un nouveau régime de ressources humaines et avons élaboré de nouvelles politiques pour les secteurs clés, lesquelles ont été approuvées par le conseil de direction.

Citons, à titre d'exemple, le lancement d'un nouveau programme de dotation de l'ADRC et d'un programme de dotation transitoire; la création d'un nouveau Bureau de gestion des différends et l'exécution de 12 projets pilotes axés sur le règlement extrajudiciaire des différends; l'approbation d'une nouvelle politique de gestion du rendement, la négociation d'objectifs de rendement avec tous les membres de l'effectif de la direction et l'établissement, à titre d'employeur distinct, d'un processus efficace pour les négociations collectives et les relations de travail, afin de conclure la première convention collective avec l'Alliance de la fonction publique du Canada.

De plus, nous avons présenté une proposition à la Commission des relations de travail dans la fonction publique (CRTFP) sur la structure de groupes professionnels et d'unités de négociation et nous tenons en ce moment des audiences à ce sujet.

La mise en place de l'ADRC s'est faite de façon harmonieuse et a été accompagnée d'un processus d'avis aux employés. Nous avons fourni aux employés des renseignements clé sur l'incidence du statut d'agence sur leur emploi, y compris une garantie d'emploi de deux ans. Moins de 1 % de nos employés ont choisi de quitter l'ADRC. Les gestionnaires ont également reçu une formation poussée sur leur rôle dans le processus de transition et sur leurs nouvelles responsabilités en vertu de la nouvelle *Loi sur l'Agence des douanes et du revenu du Canada*.

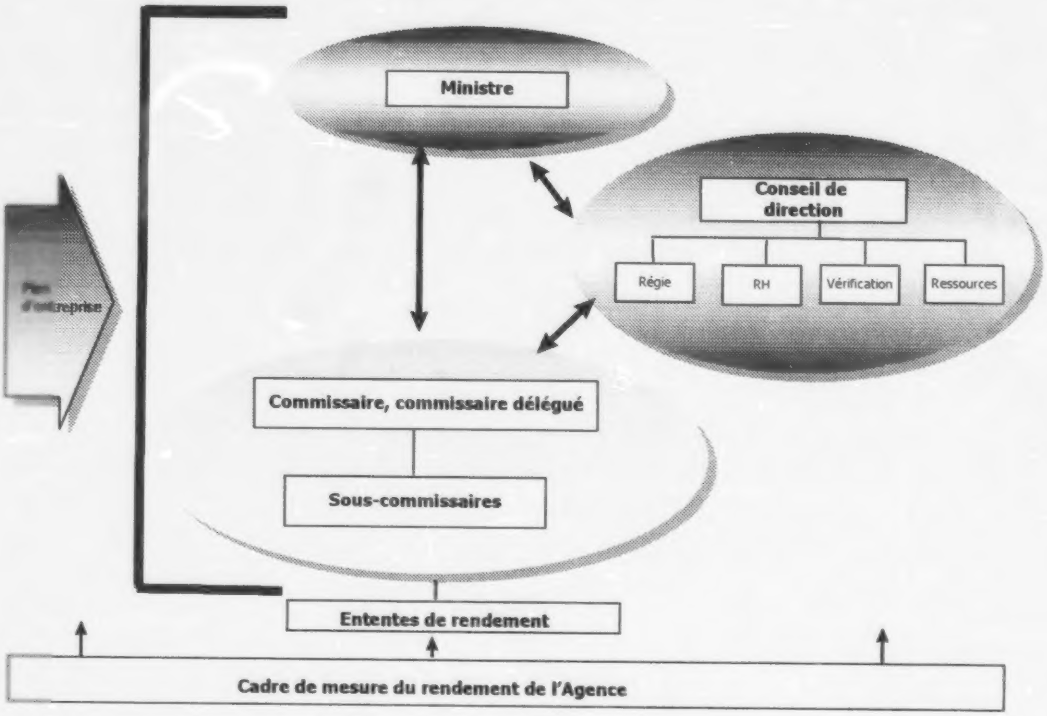
Il reste toutefois beaucoup à faire pour rendre le nouveau régime opérationnel et pour tirer des avantages tangibles. Nous devons également mener à bien notre programme d'investissement stratégique dans l'effectif actuel et appliquer une stratégie de recrutement externe ciblée visant à acquérir les compétences dont nous aurons besoin.

Objectif stratégique 6

Nous avons besoin de **services de gestion et de services de l'entreprise efficaces** — avec des politiques, des systèmes et des processus souples, modernes et intégrés à l'appui — pour exécuter les programmes de l'ADRC.

La *Loi sur l'Agence des douanes et du revenu du Canada* a entraîné une transformation majeure de notre structure de régie. Notre conseil de direction assume un large éventail de responsabilités et apporte un nouvel esprit d'innovation et de créativité à l'ADRC. De plus, il permet de tenir compte des priorités et des préoccupations des Canadiens dans la gestion de l'Agence. En 1999-2000, le conseil a adopté un modèle de régie et un plan d'action qui lui serviront de guide et a approuvé un grand nombre de politiques de gestion et d'administration pour l'ADRC.

Modèle de régie



Mesure du rendement — Il faut les meilleures données possibles sur le rendement pour prendre de bonnes décisions de gestion. Au sein de l'ADRC, nous mettons en œuvre un nouveau cadre de mesure du rendement, à l'aide d'une fiche d'évaluation équilibrée. De nombreux organismes des secteurs public et privé ont adopté cette approche afin de toujours avoir un point de vue objectif et équilibré du rendement. Ce cadre fournira des observations uniformes sur le rendement en fonction de cinq points essentiels au succès de l'ADRC, soit : les résultats fonctionnels, la satisfaction des parties intéressées, la gestion des ressources humaines, la gestion financière, et l'innovation et la gestion du changement.

Par exemple, nous cherchons à améliorer les mesures suivantes :

- le taux de succès de la sensibilisation des clients sur leurs obligations et leurs droits;
- l'étendue de la prestation des services de l'ADRC par rapport aux normes de service établies et aux cibles de rendement;
- les points de vue des clients sur la qualité des programmes et des services offerts par l'ADRC;
- les points de vue des partenaires et des intervenants en ce qui a trait à la qualité des programmes fédéraux et provinciaux offerts par l'ADRC;
- la mesure dans laquelle les principales activités de l'ADRC atteignent les objectifs de production et de traitement;
- le taux de succès pour cerner et classer en ordre de priorité le risque lié à la sélection de la charge de travail en matière de vérification et d'exécution;
- la qualité de l'application des mesures de vérification et d'exécution en fonction des profils de risque, des normes du programme et des objectifs en matière d'observation;
- l'équité et l'efficacité des processus de recours officiels de l'ADRC.

L'ADRC exécutera ce projet pluriannuel en plusieurs phases, débutant par la mise au point des instruments de mesures de l'organisation au cours de l'exercice 2000-2001. La mise en œuvre à l'échelle nationale commencera en 2001-2002, et les résultats auront une incidence sur la production future des rapports sur le rendement et des rapports annuels de l'Agence.

Les normes de service, qui sont liées à l'élaboration du cadre de mesure du rendement nous aideront à améliorer le niveau de satisfaction de la clientèle. Nous continuerons à étendre les normes de service à tous les secteurs de service clés et à en améliorer l'utilisation grâce à un contrôle des efforts déployés et des renseignements pertinents sur le rendement.

Systèmes administratifs d'entreprise (SAE) — Afin d'accroître l'efficacité de la gestion des ressources humaines et financières, nous avons mis au point, en 1999-2000, un ensemble de systèmes électroniques appelés les SAE afin de procéder à l'intégration des systèmes administratifs actuels de l'ADRC au moyen de structures d'information partagées et flexibles. La mise en œuvre des SAE est un projet de taille qui a exigé d'énormes investissements en temps et en formation, ce qui a eu d'importantes répercussions sur la prestation des services des ressources humaines et des services financiers. Comme c'est le cas avec tout nouveau système, il faudra faire d'autres efforts pour mettre le système au point et le rendre tout à fait opérationnel.

En amorçant la mise en œuvre des SAE, le 1er avril 1999, l'ADRC est devenue l'un des premiers organismes à adopter un système conforme à la Stratégie d'information financière du gouvernement (SIF). Les systèmes actuellement utilisés pour la comptabilisation et la déclaration des recettes fiscales devront aussi être modifiés en fonction de la SIF. Nous avons donc établi un plan pour élaborer les changements nécessaires et les mettre en œuvre avant le 1er avril 2001.

Gestion des biens — Nous reconnaissons que nous devons entretenir notre important inventaire des biens afin d'appuyer l'exécution des programmes. L'insuffisance chronique de fonds affecte l'ensemble des biens et des fonds supplémentaires sont nécessaires pour gérer stratégiquement les biens avec un plan de gestion des biens.

De même, l'ADRC doit modifier et remplacer, sur une base continue, les systèmes désuets afin d'appuyer l'exécution des programmes. Nous avons proposé une stratégie d'investissement d'affaires. Si celle-ci est financée, elle permettra à l'ADRC de gérer de façon plus stratégique à l'avenir en fonction de résultats.

Mot de la fin

En 1999-2000, nous avons maintenu un niveau de rendement stable pour les programmes essentiels – c'est-à-dire percevoir les impôts et taxes nécessaires au financement des programmes de l'État et assurer le contrôle des voyageurs et des expéditions commerciales à la frontière. Même si nos réalisations par rapport à un certain nombre des résultats attendus sont remarquables, il y a encore de la place pour des améliorations. Nos défis pour l'année qui vient consisteront à mettre en œuvre le *Plan d'action des douanes*, à conclure des partenariats, à donner suite à l'initiative en matière d'équité et à exécuter notre programme interne de réforme et de renouvellement des ressources humaines et de l'administration. Notre capacité de bien relever ces défis dépend en grande partie des mesures disponibles. Il sera question de ces défis dans le *Plan d'entreprise 2001-2002 à 2003-2004* et nous ferons rapport des résultats dans les rapports annuels qui suivront.

L'ADRC fait de son mieux pour aider ses clients à s'acquitter de leurs obligations et à bénéficier de tous les avantages auxquels ils ont droit. Nous sommes bien déterminés à traiter les Canadiens de façon équitable et respectueuse et nous continuerons à nous laisser guider par les valeurs que sont l'intégrité, le professionnalisme, le respect et la coopération au cours du 21e siècle.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Tableau des principaux engagements en matière de résultats

Deux grands résultats permettent de mesurer le respect du mandat de l'ADRC : l'administration du revenu et des avantages et l'administration douanière. Le tableau ci-dessous montre où trouver le rendement par rapport aux engagements clés dans le rapport. Chaque mesure est soulignée dans le rapport pour en faciliter l'identification.

Agence des douanes et du revenu du Canada

assure aux Canadiens :	éléments probants :	réalisation indiquée dans :
Administration des recettes et des prestations		
Administration du régime fiscal du gouvernement fédéral et de certains territoires et provinces grâce à la cotisation et à la perception de taxes, de droits et d'autres prélèvements et paiements et prestation d'un bon nombre d'avantages sociaux et économiques de façon équitable et rapide	• tendances du traitement des demandes de renseignements venant des particuliers et des entreprises	Tableau 2-2 (p. 65) et page 16
	• niveau de réalisation atteint par rapport aux normes de service publiées	Tableau 1-1 (p. 61, 62)
	• niveau de satisfaction des clients à l'égard des services fournis	page 15
	• mise en œuvre d'options de prestation électronique des services	page 15
	• incidence fiscale totale des activités d'exécution	Tableau 3-1, 3-2 (p. 70, 71) et page 22
	• activités relatives au ciblage de l'économie clandestine	page 25
	• comptes débiteurs - objectif de 4 % des recettes brutes	Tableau 3-5 (p. 73) et page 23
	• pourcentage des oppositions en matière d'impôt sur le revenu non assujetties à la vérification et traitées en 90 jours	Tableau 4-3 (p. 80)
	• prompte communication avec les clients, c'est-à-dire dans les 30 jours suivant l'envoi de leur avis d'opposition ou de contestation	page 31
Administration douanière		
Administration des lois canadiennes, souveraineté de la frontière et soutien de la compétitivité des entreprises canadiennes et des politiques économiques	• tendances relatives au nombre de voyageurs contrôlés et au volume des expéditions commerciales traitées	Tableau 2-4, 2-6 (p. 66, 67) et page 18
	• niveau de réalisation atteint par rapport aux normes de service publiées	Tableau 1-1 (p. 61, 62)
	• niveau de satisfaction des clients à l'égard des services fournis	Tableau 1-2 (p. 64) et page 15
	• taux d'observation des voyageurs qui entrent au Canada	Tableau 3-4 (p. 72) et page 28
	• valeur des marchandises de contrebande saisies	Tableau 3-12 (p. 78) et page 29

Tableau des principaux engagements en matière de résultats

Deux grands résultats permettent de mesurer le respect du mandat de l'ADRC : l'administration du revenu et des avantages et l'administration douanière. Le tableau ci-dessous montre où trouver le rendement par rapport aux engagements clés dans le rapport. Chaque mesure est soulignée dans le rapport pour en faciliter l'identification.

Agence des douanes et du revenu du Canada

assure aux Canadiens :	éléments probants :	réalisation indiquée dans :
Administration des recettes et des prestations		
Administration du régime fiscal du gouvernement fédéral et de certains territoires et provinces grâce à la cotisation et à la perception de taxes, de droits et d'autres prélèvements et paiements et prestation d'un bon nombre d'avantages sociaux et économiques de façon équitable et rapide	• tendances du traitement des demandes de renseignements venant des particuliers et des entreprises	Tableau 2-2 (p. 65) et page 16
	• niveau de réalisation atteint par rapport aux normes de service publiées	Tableau 1-1 (p. 61, 62)
	• niveau de satisfaction des clients à l'égard des services fournis	page 15
	• mise en œuvre d'options de prestation électronique des services	page 15
	• incidence fiscale totale des activités d'exécution	Tableau 3-1, 3-2 (p. 70, 71) et page 22
	• activités relatives au ciblage de l'économie clandestine	page 25
	• comptes débiteurs - objectif de 4 % des recettes brutes	Tableau 3-5 (p. 73) et page 23
	• pourcentage des oppositions en matière d'"impôt sur le revenu non assujetties à la vérification et traitées en 90 jours	Tableau 4-3 (p. 80)
	• prompte communication avec les clients, c'est-à-dire dans les 30 jours suivant l'envoi de leur avis d'opposition ou de contestation	page 31
Administration douanière		
Administration des lois canadiennes, souveraineté de la frontière et soutien de la compétitivité des entreprises canadiennes et des politiques économiques	• tendances relatives au nombre de voyageurs contrôlés et au volume des expéditions commerciales traitées	Tableau 2-4, 2-6 (p. 66, 67) et page 18
	• niveau de réalisation atteint par rapport aux normes de service publiées	Tableau 1-1 (p. 61, 62)
	• niveau de satisfaction des clients à l'égard des services fournis	Tableau 1-2 (p. 64) et page 15
	• taux d'observation des voyageurs qui entrent au Canada	Tableau 3-4 (p. 72) et page 28
	• valeur des marchandises de contrebande saisies	Tableau 3-12 (p. 78) et page 29

Section III - Rapport consolidé

Gestion du matériel

L'incorporation des activités de la gestion du matériel dans les Systèmes administratifs d'entreprise (SAE) marque une étape importante dans nos efforts pour nous conformer à la Stratégie d'information financière (SIF). L'ADRC a aussi examiné la rentabilité des activités et procédé à l'élaboration d'une stratégie de reprise des données. Cette stratégie prévoit deux étapes pour l'indexage et le catalogage des actifs dans les SAE. La première étape vise les immobilisations évaluées à plus de 10 000 $ et sera suivie d'une deuxième étape au cours de laquelle les gestionnaires du matériel devront présenter les renseignements nécessaires pour le repérage et l'enregistrement des données sur le matériel et les articles attrayants dont la valeur se situe entre 1 000 $ et 10 000 $. Ce programme devrait être complété d'ici le 1er avril 2001.

Réservoirs de stockage

Comme il est exigé aux termes de la *Loi canadienne sur la protection de l'environnement* (LCPE), Partie IV, *Règlement sur l'enregistrement des systèmes de stockage de produits pétroliers et de produits apparentés sur le territoire domanial,* le présent rapport fournit les renseignements exposés à l'Annexe II du Règlement mentionné ci-dessus et dont la mise à jour va jusqu'au 31 décembre 1999.

Une installation au niveau du sol et trois installations souterraines pour l'entreposage du pétrole qui n'étaient pas incluses dans le *Rapport ministériel sur le rendement* de 1998-1999 sont mentionnées dans ce rapport. C'est un examen de validation des stocks et d'évaluation de l'observation effectué par l'ADRC en 1999-2000 qui a permis de repérer ces réservoirs additionnels. L'ADRC, sur instruction du conseil de direction, a mis en place un programme vigoureux qui permettra de rendre toutes nos installations d'entreposage entièrement conformes aux lignes directrices fédérales d'ici la fin de l'exercice 2000-2001.

Année 1999	Réservoirs enregistrés auprès de l'ADRC	Réservoirs conformes aux lignes directrices fédérales	Réservoirs non conformes aux lignes directrices fédérales	Doivent être améliorés en 2000 conformément à l'Annexe II des lignes directrices fédérales
En surface	6	0	6	0
Souterrains	22	0	22	7

Développement durable

La Stratégie de développement durable que l'ADRC a déposée à la Chambre des communes en décembre 1997 comportait les trois buts suivants : renforcer les capacités internes à contribuer au développement durable; intégrer le développement durable aux plans et processus de prises de décisions; réduire l'incidence de nos activités sur l'environnement.

En 1999-2000, l'ADRC a surtout cherché à améliorer ses capacités et la conformité de ses installations dans ses six régions. Ces activités comprenaient des recherches sur l'évaluation de l'environnement, l'évaluation des réservoirs de stockage et l'évaluation des sites. Elle a aussi travaillé sur la prévention de la pollution en établissant des inventaires et des normes contre lesquels le progrès peut être mesuré. Cette année, 50 % des 36 engagements ont été réalisés et les leçons importantes apprises aideront à l'élaboration du prochain plan d'action de la Stratégie de développement durable. En plus des initiatives planifiées, l'ADRC a continué de travailler avec d'autres organismes gouvernementaux sur les questions d'importance reliées au plan fédéral partagé de développement durable.

Parmi les grands défis que présente le développement durable, on compte la charge de travail exigée pour atteindre les objectifs, la situation conflictuelle des priorités internes et externes telles que la transition au statut d'agence, le système de classification de l'Agence, A2K et la disponibilité des ressources et des processus requis pour créer un système de gestion discipliné.

Le tableau suivant résume le progrès accompli à ce jour dans l'atteinte de nos engagements, de même que d'autres éléments non prévus pour cette période. On peut obtenir de l'information détaillée sur l'évolution des engagements de l'ADRC dans le *Rapport de rendement sur le développement durable,* décembre 2000, qui sera disponible électroniquement à www.ccra-adrc.gc.ca/F/pub/tg.

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

But n° 1 : Renforcer les capacités internes de contribuer au développement durable.

Objectifs	Cibles	Progrès réalisés jusqu'à présent et mesures correctrices
renouveler l'engagement	• confirmer l'engagement au développement durable d'ici le 31 mars 2000	• La responsabilité du développement durable a été intégrée dans des contrats de responsabilité 1999-2000 entre le commissaire et les sous-commissaires, de même que dans des ententes de rendement entre d'autres niveaux de gestion. • Les rôles, les responsabilités et les attentes des directions générales, des régions et des employés ont été publiés dans le rapport interne du plan d'action de l'ADRC, en juin 2000. • La politique de consultation a été changée afin de coïncider avec la mise à jour de la stratégie de développement durable.
sensibiliser davantage	• élaborer et mettre en oeuvre la stratégie de communication du développement durable d'ici le 31 mars 2000	• Nous avons communiqué l'importance du développement durable sur le site intranet du développement durable de l'ADRC, dans des articles en vedette dans le bulletin de l'ADRC, dans deux rapports spéciaux sur les plans et rendement de la stratégie du développement durable, et dans des directives aux gestionnaires supérieurs. • Des réseaux de représentants du développement durable répartis sur trois niveaux ont été établis dans les directions générales et les régions; des comités régionaux ont commencé à développer et mettre en place leurs initiatives environnementales. • La communication étant un élément clé de la sensibilisation, le défi d'accroître la sensibilisation dans une organisation de 43 000 employés est devenu évident; au cours des prochaines années, nous intensifierons nos efforts pour accroître les ressources de développement durable au sein de l'organisation et pour mesurer les progrès réalisés vers l'atteinte de cet objectif.
fournir les connaissances et compétences	• développer et mettre en oeuvre des outils de formation d'ici le 31 mars 2000	• Des modules de formation portant sur la sensibilisation à l'environnement pour les gestionnaires supérieurs et les employés ont été développés en collaboration avec d'autres organismes gouvernementaux. Les ressources requises pour développer une stratégie d'apprentissage et pour personnaliser et présenter les modules ont été établies.
mesurer, examiner et améliorer	• déterminer les mesures de rendement des répercussions environnementales prioritaires d'ici le 31 mars 2000	• Des mesures de rendement d'aspects environnementaux clés ont été développées en collaboration avec d'autres organismes gouvernementaux; des mesures de rendement communes devront être adoptées dans l'ensemble de l'ADRC; des ressources ont été identifiées pour progresser vers l'atteinte de cet engagement en sélectionnant et en testant les mesures d'efficacité, de compétence et de pertinence, en consultation avec nos régions.
améliorer le partenariat; favoriser les contributions des clients, des employés, des partenaires	• améliorer les consultations auprès des principaux intervenants d'ici le 31 mars 2000 • travailler avec d'autres ministères/organismes gouvernementaux	• L'établissement d'un site intranet de développement durable et la création d'un réseau de représentants du développement durable a permis de multiplier les occasions de recevoir des contributions des clients, des employés, des partenaires et des intervenants à propos de notre stratégie de développement durable. • Nous participons à 12 comités et groupes de travail interministériels reliés à l'environnement et au développement durable. L'ADRC est bien positionnée pour se tenir au courant des priorités ou initiatives fédérales et pour réorienter ses activités afin d'appuyer ces initiatives, lorsque nécessaire. • Nous avons fait la promotion du défi des usagers de la navette durant la semaine de l'environnement.

But n° 2 : Intégrer le développement durable aux plans et aux processus de prise de décision.

Objectifs	Cibles	Progrès réalisés jusqu'à présent et mesures correctrices
intégrer les facteurs socio-économiques et environnementaux	• dans le *Plan d'entreprise* et les principaux cadres de gestion à l'échelle de l'entreprise, des programmes et des activités d'ici le 31 mars 2000	• Le développement durable a été incorporé dans le *Plan d'entreprise*, le *Rapport sur les plans et les priorités* ainsi que dans le *Rapport sur le rendement*. • Il a été plus difficile de réaliser des progrès dans l'intégration du développement durable aux outils de gestion des directions générales. Les mesures correctrices aideront les gestionnaires à participer à la mise en oeuvre du processus.

But n° 1 : Renforcer les capacités internes de contribuer au développement durable.

Objectifs	Cibles	Progrès réalisés jusqu'à présent et mesures correctrices
renouveler l'engagement	• confirmer l'engagement au développement durable d'ici le 31 mars 2000	• La responsabilité du développement durable a été intégrée dans des contrats de responsabilité 1999-2000 entre le commissaire et les sous-commissaires, de même que dans des ententes de rendement entre d'autres niveaux de gestion. • Les rôles, les responsabilites et les attentes des directions générales, des régions et des employés ont été publiés dans le rapport interne du plan d'action de l'ADRC, en juin 2000. • La politique de consultation a été changée afin de coincider avec la mise à jour de la stratégie de développement durable.
sensibiliser davantage	• élaborer et mettre en oeuvre la stratégie de communication du développement durable d'ici le 31 mars 2000	• Nous avons communiqué l'importance du développement durable sur le site intranet du développement durable de l'ADRC, dans des articles en vedette dans le bulletin de l'ADRC, dans deux rapports spéciaux sur les plans et rendement de la stratégie du développement durable, et dans des directives aux gestionnaires supérieurs. • Des réseaux de représentants du développement durable répartis sur trois niveaux ont été établis dans les directions générales et les régions; des comités régionaux ont commencé à développer et mettre en place leurs initiatives environnementales. • La communication étant un élément clé de la sensibilisation, le défi d'accroître la sensibilisation dans une organisation de 43 000 employés est devenu évident; au cours des prochaines années, nous intensifierons nos efforts pour accroître les ressources de développement durable au sein de l'organisation et pour mesurer les progrès réalisés vers l'atteinte de cet objectif.
fournir les connaissances et compétences	• développer et mettre en oeuvre des outils de formation d'ici le 31 mars 2000	• Des modules de formation portant sur la sensibilisation à l'environnement pour les gestionnaires supérieurs et les employés ont été développés en collaboration avec d'autres organismes gouvernementaux. Les ressources requises pour développer une stratégie d'apprentissage et pour personnaliser et présenter les modules ont été établies.
mesurer, examiner et améliorer	• déterminer les mesures de rendement des répercussions environnementales prioritaires d'ici le 31 mars 2000	• Des mesures de rendement d'aspects environnementaux clés ont été développées en collaboration avec d'autres organismes gouvernementaux; des mesures de rendement communes devront être adoptées dans l'ensemble de l'ADRC; des ressources ont été identifiées pour progresser vers l'atteinte de cet engagement en sélectionnant et en testant les mesures d'efficacité, de compétence et de pertinence, en consultation avec nos régions.
améliorer le partenariat; favoriser les contributions des clients, des employés, des partenaires	• améliorer les consultations auprès des principaux intervenants d'ici le 31 mars 2000 • travailler avec d'autres ministères/organismes gouvernementaux	• L'établissement d'un site intranet de développement durable et la création d'un réseau de représentants du développement durable a permis de multiplier les occasions de recevoir des contributions des clients, des employés, des partenaires et des intervenants à propos de notre stratégie de développement durable. • Nous participons à 12 comités et groupes de travail interministériels reliés à l'environnement et au développement durable. L'ADRC est bien positionnée pour se tenir au courant des priorités ou initiatives fédérales et pour réorienter ses activités afin d'appuyer ces initiatives, lorsque nécessaire. • Nous avons fait la promotion du défi des usagers de la navette durant la semaine de l'environnement.

But n° 2 : Intégrer le développement durable aux plans et aux processus de prise de décision.

Objectifs	Cibles	Progrès réalisés jusqu'à présent et mesures correctrices
intégrer les facteurs socio-économiques et environnementaux	• dans le *Plan d'entreprise* et les principaux cadres de gestion à l'échelle de l'entreprise, des programmes et des activités d'ici le 31 mars 2000	• Le développement durable a été incorporé dans le *Plan d'entreprise*, le *Rapport sur les plans et les priorités* ainsi que dans le *Rapport sur le rendement*. • Il a été plus difficile de réaliser des progrès dans l'intégration du développement durable aux outils de gestion des directions générales. Les mesures correctrices aideront les gestionnaires à participer à la mise en oeuvre du processus.

But n° 3 : Réduire l'incidence des opérations sur l'environnement à l'appui des objectifs de développement durable.

Objectifs	Cibles	Progrès réalisés jusqu'à présent et mesures correctrices
favoriser la prévention de la pollution; favoriser l'usage efficace des ressources; gérer les obligations liées à l'environnement	• développer et mettre en place des stratégies de gestion de déchets solides d'ici le 31 mars 2000	• Des ressources avaient été allouées pour conduire des vérifications de gestion de déchets sur 12 sites durant l'année. Les dépenses encourues pour les vérifications ont dépassé les allocations, principalement en raison des frais de déplacement. Une décision avait été prise de compléter les vérifications à 5 installations et de les utiliser comme modèles pour le reste des sites visés. La gestion des déchets a été mise en oeuvre à 4 des sites durant l'année et les travaux aux autres sites ont été reportés à 2000-2001.
	• réduire de 5 % les émissions de véhicule d'ici au 31 mars 2000	• La cible est atteinte.
	• développer et mettre en oeuvre des stratégies de gestion d'énergie d'ici au 31 mars 2000	• La poursuite de cette cible a été remise à une date ultérieure pendant que nous travaillions avec d'autres organismes gouvernementaux dans l'initiative fédérale pour le changement de climat qui a débuté en juillet 1999. • Nous avons entamé des négociations avec NRCAN afin de développer des contrats de rendement d'énergie pour les installations dont nous sommes propriétaires. • Nous avons aussi entamé des recherches avec NRCAN au sujet du potentiel de l'utilisation des sources d'énergie renouvelables à certaines de nos installations

D'autres initiatives non prévues qui ont été poursuivies durant 1999-2000 :

	• assurance de conformité	• Des directives ont été effectuées, et du matériel d'orientation a été développé et distribué pour aider à assurer la conformité avec la *Loi canadienne sur l'évaluation de l'environnement*. • Nous avons développé l'inventaire ODS pour 5 des 6 régions conjointement avec l'exercice de validation des réservoirs de stockage, et nous avons atteint une cible qui devait être complétée en 2000-2001. • Nous avons travaillé avec nos services de gestion des finances pour garantir la conformité avec la nouvelle politique fédérale sur les sites contaminés; • Nous avons initié le processus d'examen de la gestion pour la mise à jour de la stratégie de développement durable. • Concurremment, nous avons réitéré notre engagement à réaliser une vérification complète du programme de développement durable d'ici au 31 mars 2001 et nous avons décidé que des révisions plus fréquentes centrées sur des aspects spécifiques du programme seraient plus efficaces.
	• amélioration des réservoirs de stockage selon la stratégie de 1998	• Nous avons mené un exercice de validation de registre des réservoirs de stockage afin de mettre à jour et de confirmer la validité de l'inventaire des réservoirs de stockage enregistrés. • l'exercice de validation a permis de définir les ressources requises pour améliorer les réservoirs.
	• gestion des sites contaminés	• L'exercice de validation des réservoirs de stockage a fourni de l'information préliminaire permettant de croire que des réservoirs ont été enfouis et abandonnés à une date antérieure. • Nous avons entrepris une première phase d'estimation de sites afin de déterminer le potentiel de contamination due à des activités dans le passé.
	• installations «vertes» louées	• Une des initiatives régionales comprenait l'ébauche d'un guide pour la construction de bureaux verts. • Nous avons préparé une ébauche des clauses «vertes» pour le contrat-type de location de l'ADRC.
	• travailler avec TPSGC pour réduire la pollution dans les installations louées	• Nous avons élaboré et mis en place un programme pilote de gestion de déchets dans un édifice de la région de la capitale nationale.
	• systèmes de gestion de l'environnement (SGE) pour le 31 mars 2002	• Une vérification de capacité qui a été menée sur notre système de gestion de développement durable par le Commissaire de l'environnement et du développement durable en 1999, a évalué notre système comme étant complété à 43 %. • Nous avons commencé à intégrer le contrôle d'information sur l'environnement dans le système d'administration d'entreprise de l'ADRC.

• recyclage de papier	• Nous avons développé une politique visant à sauver les enveloppes et les en-têtes de lettres quand Revenu Canada est devenu l'ADRC le 1er novembre 1999.
• projets de construction en conformité avec la législation environnementale	• Avec nos homologues des États-Unis, nous avons travaillé sur l'intégration de l'environnement et du développement durable aux outils et processus de livraison de projets bilatéraux. Cette collaboration aidera à assurer que les projets bilatéraux d'installations frontalières soient conformes aux deux ensembles de législation environnementale.

Initiatives réglementaires

Le tableau suivant expose les initiatives législatives ou réglementaires telles qu'elles ont été déclarées dans les Projets de réglementation fédérale (PRF) pour 1999, les résultats prévus et les résultats atteints.

Initiatives réglementaires : Rendement de l'ADRC

But de l'initiative législative ou réglementaire (selon les PRF)	**Résultats prévus** (selon les PRF)	**Résultats atteints**
Par suite d'une étude interne et d'une consultation poussée sur le *Schéma directeur des douanes*, l'Agence modernisera certains processus de rapport pour les voyageurs et les marchandises.	• précision des obligations de rapport pour les voyageurs et les marchandises • restructuration des processus frontaliers • capacité accrue de corriger les lacunes d'exécution	Les instructions afférentes à la rédaction législative ont été déterminées, puis communiquées au ministère de la Justice en juin 2000. Les rédacteurs de l'ADRC et du ministère de la Justice continuent de se consulter pour régler tout problème technique et s'entendre sur les modifications nécessaires à la *Loi sur les douanes* et au règlement afférent.
L'Agence modifiera la *Loi sur les douanes* pour prévoir des outils de recouvrement qui seront harmonisés avec les autres programmes de recettes.	• précision des règles relatives aux recouvrements • harmonisation des règles relatives aux recouvrements avec les autres programmes de recettes	Les instructions afférentes à la rédaction législative ont été déterminées, puis communiquées au ministère de la Justice en juin 2000. Les spécialistes des secteurs de programme discutent avec les rédacteurs du ministère de la Justice des questions que ces derniers ont soulevées, afin de déterminer l'ampleur des modifications qui peuvent de fait être nécessaires.
L'Agence modifiera la législation douanière pour créer de nouveaux règlements pour les sanctions administratives pécuniaires.	• sanctions en rapport avec la gravité des contraventions et en fonction des antécédents d'observation des clients • capacité de corriger les cas d'inobservation dans le régime de sanctions actuel • capacité d'appuyer de nouvelles initiatives de restructuration et d'exploitation au sein des douanes	Les instructions afférentes à la rédaction législative ont été déterminées, puis communiquées au ministère de la Justice en juin 2000. Les changements à la structure de la *Loi sur les douanes* sont discutés avec le conseiller juridique afin de déterminer la meilleure façon de garantir un cadre de sanctions souple et efficace.

But n° 3 : Réduire l'incidence des opérations sur l'environnement à l'appui des objectifs de développement durable.

Objectifs	Cibles	Progrès réalisés jusqu'à présent et mesures correctrices
favoriser la prévention de la pollution; favoriser l'usage efficace des ressources; gérer les obligations liées à l'environnement	• développer et mettre en place des stratégies de gestion de déchets solides d'ici le 31 mars 2000	• Des ressources avaient été allouées pour conduire des vérifications de gestion de déchets sur 12 sites durant l'année. Les dépenses encourues pour les vérifications ont dépassé les allocations, principalement en raison des frais de déplacement. Une décision avait été prise de compléter les vérifications à 5 installations et de les utiliser comme modèles pour le reste des sites visés. La gestion des déchets a été mise en oeuvre à 4 des sites durant l'année et les travaux aux autres sites ont été reportés à 2000-2001.
	• réduire de 5 % les émissions de véhicule d'ici au 31 mars 2000	• La cible est atteinte.
	• développer et mettre en oeuvre des stratégies de gestion d'énergie d'ici au 31 mars 2000	• La poursuite de cette cible a été remise à une date ultérieure pendant que nous travaillions avec d'autres organismes gouvernementaux dans l'initiative fédérale pour le changement de climat qui a débuté en juillet 1999. • Nous avons entamé des négociations avec NRCAN afin de développer des contrats de rendement d'énergie pour les installations dont nous sommes propriétaires. • Nous avons aussi entamé des recherches avec NRCAN au sujet du potentiel de l'utilisation des sources d'énergie renouvelables à certaines de nos installations.

D'autres initiatives non prévues qui ont été poursuivies durant 1999-2000 :

	• assurance de conformité	• Des directives ont été effectuées, et du matériel d'orientation a été développé et distribué pour aider à assurer la conformité avec la *Loi canadienne sur l'évaluation de l'environnement*. • Nous avons développé l'inventaire ODS pour 5 des 6 régions conjointement avec l'exercice de validation des réservoirs de stockage, et nous avons atteint une cible qui devait être complétée en 2000-2001. • Nous avons travaillé avec nos services de gestion des finances pour garantir la conformité avec la nouvelle politique fédérale sur les sites contaminés; • Nous avons initié le processus d'examen de la gestion pour la mise à jour de la stratégie de développement durable. • Concurremment, nous avons réitéré notre engagement à réaliser une vérification complète du programme de développement durable d'ici au 31 mars 2001 et nous avons décidé que des révisions plus fréquentes centrées sur des aspects spécifiques du programme seraient plus efficaces.
	• amélioration des réservoirs de stockage selon la stratégie de 1998	• Nous avons mené un exercice de validation de registre des réservoirs de stockage afin de mettre à jour et de confirmer la validité de l'inventaire des réservoirs de stockage enregistrés. • l'exercice de validation a permis de définir les ressources requises pour améliorer les réservoirs.
	• gestion des sites contaminés	• L'exercice de validation des réservoirs de stockage a fourni de l'information préliminaire permettant de croire que des réservoirs ont été enfouis et abandonnés à une date antérieure. • Nous avons entrepris une première phase d'estimation de sites afin de déterminer le potentiel de contamination due à des activités dans le passé.
	• installations «vertes» louées	• Une des initiatives régionales comprenait l'ébauche d'un guide pour la construction de bureaux verts. • Nous avons préparé une ébauche des clauses «vertes» pour le contrat-type de location de l'ADRC.
	• travailler avec TPSGC pour réduire la pollution dans les installations louées	• Nous avons élaboré et mis en place un programme pilote de gestion de déchets dans un édifice de la région de la capitale nationale.
	• systèmes de gestion de l'environnement (SGE) pour le 31 mars 2002	• Une vérification de capacité qui a été menée sur notre système de gestion de développement durable par le Commissaire de l'environnement et du développement durable en 1999, a évalué notre système comme étant complété à 43 %. • Nous avons commencé à intégrer le contrôle d'information sur l'environnement dans le système d'administration d'entreprise de l'ADRC.

• recyclage de papier	• Nous avons développé une politique visant à sauver les enveloppes et les en-têtes de lettres quand Revenu Canada est devenu l'ADRC le 1er novembre 1999.
• projets de construction en conformité avec la législation environnementale	• Avec nos homologues des États-Unis, nous avons travaillé sur l'intégration de l'environnement et du développement durable aux outils et processus de livraison de projets bilatéraux. Cette collaboration aidera à assurer que les projets bilatéraux d'installations frontalières soient conformes aux deux ensembles de législation environnementale.

Initiatives réglementaires

Le tableau suivant expose les initiatives législatives ou réglementaires telles qu'elles ont été déclarées dans les Projets de réglementation fédérale (PRF) pour 1999, les résultats prévus et les résultats atteints.

Initiatives réglementaires : Rendement de l'ADRC

But de l'initiative législative ou réglementaire (selon les PRF)	**Résultats prévus** (selon les PRF)	**Résultats atteints**
Par suite d'une étude interne et d'une consultation poussée sur le *Schéma directeur des douanes*, l'Agence modernisera certains processus de rapport pour les voyageurs et les marchandises.	• précision des obligations de rapport pour les voyageurs et les marchandises • restructuration des processus frontaliers • capacité accrue de corriger les lacunes d'exécution	Les instructions afférentes à la rédaction législative ont été déterminées, puis communiquées au ministère de la Justice en juin 2000. Les rédacteurs de l'ADRC et du ministère de la Justice continuent de se consulter pour régler tout problème technique et s'entendre sur les modifications nécessaires à la *Loi sur les douanes* et au règlement afférent.
L'Agence modifiera la *Loi sur les douanes* pour prévoir des outils de recouvrement qui seront harmonisés avec les autres programmes de recettes.	• précision des règles relatives aux recouvrements • harmonisation des règles relatives aux recouvrements avec les autres programmes de recettes	Les instructions afférentes à la rédaction législative ont été déterminées, puis communiquées au ministère de la Justice en juin 2000. Les spécialistes des secteurs de programme discutent avec les rédacteurs du ministère de la Justice des questions que ces derniers ont soulevées, afin de déterminer l'ampleur des modifications qui peuvent de fait être nécessaires.
L'Agence modifiera la législation douanière pour créer de nouveaux règlements pour les sanctions administratives pécuniaires.	• sanctions en rapport avec la gravité des contraventions et en fonction des antécédents d'observation des clients • capacité de corriger les cas d'inobservation dans le régime de sanctions actuel • capacité d'appuyer de nouvelles initiatives de restructuration et d'exploitation au sein des douanes	Les instructions afférentes à la rédaction législative ont été déterminées, puis communiquées au ministère de la Justice en juin 2000. Les changements à la structure de la *Loi sur les douanes* sont discutés avec le conseiller juridique afin de déterminer la meilleure façon de garantir un cadre de sanctions souple et efficace.

Section IV -Rendement financier

Aperçu

Les dépenses prévues ci-dessous représentent le financement original dans le Budget principal des dépenses. Les autorisations ont augmenté à 3 004,7 millions de dollars en 1999-2000 grâce aux quelque 249,6 millions de dollars approuvés dans le Budget supplémentaire des dépenses pour des éléments comme : les projets de restructuration (45,3 millions de dollars), le Programme de la prestation nationale pour enfants (28,6 millions de dollars), les initiatives productrices de recettes (8,8 millions de dollars), la présentation d'ensemble de 1999 se rapportant au budget fédéral 1999 (57,3 millions de dollars), le Programme d'exécution amélioré (14 millions de dollars), le report du budget de fonctionnement de 1998-1999 à 1999-2000 (57,7 millions de dollars), le coût transitoire associé à la saisie des renseignements financiers de l'entreprise (IGRF) (8,1 millions de dollars), le coût transitoire pour le passage à l'Agence (18,5 millions de dollars), les paiements du Programme des allocations spéciales pour enfants (13,2 millions de dollars) et d'autres approbations.

Parallèlement à ces nouvelles autorisations, les dépenses réelles ont augmenté jusqu'à 2 935,2 millions de dollars, incluant les 69,5 millions de dollars que l'ADRC peut reporter à 2000-2001.

Information financière de l'ADRC

Agence des douanes et du revenu du Canada	**1999-2000**
Dépenses prévues	2 533 506 900 $
Autorisations totales	*3 004 690 630 $*
Dépenses réelles	**2 935 169 634 $**

Des recettes brutes recouvrées par l'ADRC, les recettes fédérales totalisent 275 milliards de dollars, ce qui représente environ 95 % des recettes du gouvernement. Les recettes brutes recouvrées par l'ADRC ont augmenté de 7,4 % par rapport aux 256 milliards de dollars recouvrés en 1998-1999.

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Sommaire des tableaux financiers

Les tableaux suivants s'appliquent à l'ADRC :

Tableau 1 : Sommaire des crédits approuvés
Tableau 2 : Comparaison entre les dépenses totales prévues et les dépenses réelles
Tableau 3 : Comparaison de données historiques - Dépenses totales prévues et dépenses réelles
Tableau 4 : Besoins en ressources par organisation (fonctionnelle) et secteur d'activité
Tableau 5 : Recettes disponibles
Tableau 6 : Recettes non disponibles
Tableau 7 : Paiements législatifs
Tableau 8 : Paiements de transfert
Tableau 9 : Dépenses en capital
Tableau 10 : Projets d'immobilisations

Tableau 1 : Sommaire des crédits approuvés

Besoins financiers par autorisation (en milliers de dollars)				
Crédit		Dépenses prévues 1999-2000	*Total des autorisations 1999-2000*	**Réel 1999-2000**
	Revenu national			
1	Dépenses de fonctionnement	2 002 664	*2 409 873*	**2 340 610**
5	Dépenses en capital	18 727	*15 727*	**15 721**
10	Contributions	95 000	*95 000*	**94 900**
(L)	Ministre du Revenu national - Traitement et allocation pour automobile	49	*51*	**51**
(L)	Contributions aux régimes de prestations des employés	342 067	*394 479*	**394 479**
(L)	Versements d'allocations spéciales pour enfants	75 000	*88 227*	**88 227**
(L)	Dépenses provenant de la vente de biens excédentaires de l'État	-	*462*	**310**
(L)	Montants adjugés par les tribunaux	-	*869*	**869**
(L)	Remboursement de recettes de l'année précédente	-	*3*	**3**
	Total de l'Agence	**2 533 507**	***3 004 691***	**2 935 170**

Tableau 2 : Comparaison entre les dépenses totales prévues et les dépenses réelles

Dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activité à l'Agence (en milliers de dollars)

Secteurs d'activité	ÉTP	Fonctionnement	Dépenses en capital	Subventions et contributions votées	Total partiel : Dépenses brutes votées	Subventions et contributions législatives	Total des dépenses brutes	Moins : Recettes disponibles	Total des dépenses nettes
Aide à la clientèle et cotisations des déclarations	10 833	526 271		95 000	621 271	75 000	696 271		696 271
Total des autorisations	*12 112*	*646 264*		*95 000*	*741 264*	*88 227*	*829 491*		*829 491*
Dépenses réelles	**11 721**	**636 830**		**94 900**	**731 730**	**88 227**	**819 957**		**819 957**
Douanes et administration des politiques commerciales	7 457	393 387	18 727		412 114		412 114		412 114
Total des autorisations	*7 680*	*451 103*	*15 727*		*466 830*		*466 830*		*466 830*
Dépenses réelles	**6 899**	**447 930**	**15 721**		**463 651**		**463 651**		**463 651**
Validation et exécution	10 071	604 273			604 273		604 273		604 273
Total des autorisations	*10 198*	*653 118*			*653 118*		*653 118*		*653 118*
Dépenses réelles	**9 338**	**646 698**			**646 698**		**646 698**		**646 698**
Recouvrement des recettes	5 562	249 968			249 968		249 968		249 968
Total des autorisations	*5 606*	*272 357*			*272 357*		*272 357*		*272 357*
Dépenses réelles	**5 121**	**270 581**			**270 581**		**270 581**		**270 581**
Appels	1 280	73 385			73 385		73 385		73 385
Total des autorisations	*1 310*	*80 213*			*80 213*		*80 213*		*80 213*
Dépenses réelles	**1 123**	**75 373**			**75 373**		**75 373**		**75 373**
Administration et technologie de l'information	6 905	636 036			636 036		636 036		636 036
Total des autorisations	*7948*	*841 222*			*841 222*		*841 222*		*841 222*
Dépenses réelles	**7 465**	**794 334**			**794 334**		**794 334**		**794 334**
Recettes à valoir sur le crédit								(138 540)	(138 540)
Total des autorisations								*(138 540)*	*(138 540)*
Dépenses réelles								**(135 424)**	**(135 424)**
Total	42 108	2 483 320	18 727	95 000	2 597 047	75 000	2 672 047	(138 540)	2 533 507
Total des autorisations	*44 854*	*2 944 277*	*15 727*	*95 000*	*3 055 004*	*88 227*	*3 143 231*	*(138 540)*	*3 004 691*
Dépenses réelles	**41 667**	**2 871 746**	**15 721**	**94 900**	**2 982 367**	**88 227**	**3 070 594**	**(135 424)**	**2 935 170**
Autres recettes et dépenses									
Recettes non disponibles - Recettes non fiscales[1]									(231 800)
Total des autorisations									(175 800)
Dépenses réelles									**(177 821)**
Coût des services fournis par d'autres ministères sans frais									312 200
Total des autorisations									*312 200*
Dépenses réelles									**355 636**
Coût net du programme									2 613 907
Total des autorisations									*3 085 091*
Dépenses réelles									**3 134 987**

1 Ces recettes étaient auparavant appelées «Recettes à valoir sur le Trésor». Le détail se trouve dans la section V, Annexe 5.

Remarque : Les données en caractères ordinaires sont les dépenses prévues selon le RPP de 1998-1999. Les données en italique correspondent au total des autorisations pour 1998-1999 pour le budget principal des dépenses et le budget supplémentaire des dépenses et autres autorisations. Les données en caractères gras ont trait aux dépenses et aux recettes réelles pour 1998-1999.

Tableau 3 : Comparaison de données historiques - Dépenses totales prévues et dépenses réelles

Dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activité à l'Agence (en milliers de dollars)

Secteurs d'activité	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Dépenses prévues 1999-2000	*Total des autorisations 1999-2000*	**Réel 1999-2000**
Aide à la clientèle et cotisations des déclarations	665 562	780 119	696 271	*829 491*	**819 957**
Douanes et administration des politiques commerciales	410 796	441 775	412 114	*466 830*	**463 651**
Validation et exécution	519 096	600 306	604 273	*653 118*	**646 698**
Recouvrement des recettes	239 502	253 294	249 968	*272 357*	**270 581**
Appels	63 085	73 355	73 385	*80 213*	**75 373**
Administration et technologie de l'information	679 963	746 043	636 036	*841 222*	**794 334**
Recettes à valoir sur le crédit	(136 103)	(137 709)	(138 540)	*(138 540)*	**(135 424)**
Total	2 441 901	2 757 183	2 533 507	*3 004 691*	**2 935 170**

Remarque : Les chiffres des dépenses prévues sont ceux rapportés dans le Rapport sur les plans et priorité de 1998-1999. Le total des autorisations comprend le budget principal des dépenses, le budget supplémentaire des dépenses et les autres autorisations.

Sommaire des tableaux financiers

Les tableaux suivants s'appliquent à l'ADRC :

Tableau 1 : Sommaire des crédits approuvés
Tableau 2 : Comparaison entre les dépenses totales prévues et les dépenses réelles
Tableau 3 : Comparaison de données historiques - Dépenses totales prévues et dépenses réelles
Tableau 4 : Besoins en ressources par organisation (fonctionnelle) et secteur d'activité
Tableau 5 : Recettes disponibles
Tableau 6 : Recettes non disponibles
Tableau 7 : Paiements législatifs
Tableau 8 : Paiements de transfert
Tableau 9 : Dépenses en capital
Tableau 10 : Projets d'immobilisations

Tableau 1 : Sommaire des crédits approuvés

Besoins financiers par autorisation (en milliers de dollars)

Crédit		Dépenses prévues 1999-2000	*Total des autorisations 1999-2000*	**Réel 1999-2000**
	Revenu national			
1	Dépenses de fonctionnement	2 002 664	*2 409 873*	**2 340 610**
5	Dépenses en capital	18 727	*15 727*	**15 721**
10	Contributions	95 000	*95 000*	**94 900**
(L)	Ministre du Revenu national - Traitement et allocation pour automobile	49	*51*	**51**
(L)	Contributions aux régimes de prestations des employés	342 067	*394 479*	**394 479**
(L)	Versements d'allocations spéciales pour enfants	75 000	*88 227*	**88 227**
(L)	Dépenses provenant de la vente de biens excédentaires de l'État	-	*462*	**310**
(L)	Montants adjugés par les tribunaux	-	*869*	**869**
(L)	Remboursement de recettes de l'année précédente	-	*3*	**3**
	Total de l'Agence	**2 533 507**	***3 004 691***	**2 935 170**

Tableau 2 : Comparaison entre les dépenses totales prévues et les dépenses réelles

Dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activité à l'Agence (en milliers de dollars)

Secteurs d'activité	ÉTP	Fonctionnement	Dépenses en capital	Subventions et contributions votées	Total partiel : Dépenses brutes votées	Subventions et contributions législatives	Total des dépenses brutes	Moins : Recettes disponibles	Total des dépenses nettes
Aide à la clientèle et cotisations des déclarations	10 833	526 271		95 000	621 271	75 000	696 271		696 271
Total des autorisations	*12 112*	*646 264*		*95 000*	*741 264*	*88 227*	*829 491*		*829 491*
Dépenses réelles	**11 721**	**636 830**		**94 900**	**731 730**	**88 227**	**819 957**		**819 957**
Douanes et administration des politiques commerciales	7 457	393 387	18 727		412 114		412 114		412 114
Total des autorisations	*7 680*	*451 103*	*15 727*		*466 830*		*466 830*		*466 830*
Dépenses réelles	**6 899**	**447 930**	**15 721**		**463 651**		**463 651**		**463 651**
Validation et exécution	10 071	604 273			604 273		604 273		604 273
Total des autorisations	*10 198*	*653 118*			*653 118*		*653 118*		*653 118*
Dépenses réelles	**9 338**	**646 698**			**646 698**		**646 698**		**646 698**
Recouvrement des recettes	5 562	249 968			249 968		249 968		249 968
Total des autorisations	*5 606*	*272 357*			*272 357*		*272 357*		*272 357*
Dépenses réelles	**5 121**	**270 581**			**270 581**		**270 581**		**270 581**
Appels	1 280	73 385			73 385		73 385		73 385
Total des autorisations	*1 310*	*80 213*			*80 213*		*80 213*		*80 213*
Dépenses réelles	**1 123**	**75 373**			**75 373**		**75 373**		**75 373**
Administration et technologie de l'information	6 905	636 036			636 036		636 036		636 036
Total des autorisations	*7 948*	*841 222*			*841 222*		*841 222*		*841 222*
Dépenses réelles	**7 465**	**794 334**			**794 334**		**794 334**		**794 334**
Recettes à valoir sur le crédit								(138 540)	(138 540)
Total des autorisations								*(138 540)*	*(138 540)*
Dépenses réelles								**(135 424)**	**(135 424)**
Total	42 108	2 483 320	18 727	95 000	2 597 047	75 000	2 672 047	(138 540)	2 533 507
Total des autorisations	*44 854*	*2 944 277*	*15 727*	*95 000*	*3 055 004*	*88 227*	*3 143 232*	*(138 540)*	*3 004 691*
Dépenses réelles	**41 667**	**2 871 746**	**15 721**	**94 900**	**2 982 367**	**88 227**	**3 070 594**	**(135 424)**	**2 935 170**
Autres recettes et dépenses									
Recettes non disponibles - Recettes non fiscales[1]									(231 900)
Total des autorisations									*(175 900)*
Dépenses réelles									**(177 821)**
Coût des services fournis par d'autres ministères sans frais									312 200
Total des autorisations									*312 200*
Dépenses réelles									**355 636**
Coût net du programme									2 613 907
Total des autorisations									*3 085 091*
Dépenses réelles									**3 134 987**

1 Ces recettes étaient auparavant appelées «Recettes à valoir sur le Trésor». Le détail se trouve dans la section V, Annexe 5.

Remarque : Les données en caractères ordinaires sont les dépenses prévues selon le RPP de 1998-1999. Les données en italique correspondent au total des autorisations pour 1998-1999 pour le budget principal des dépenses et le budget supplémentaire des dépenses et autres autorisations. Les données en caractères gras ont trait aux dépenses et aux recettes réelles pour 1998-1999.

Tableau 3 : Comparaison de données historiques - Dépenses totales prévues et dépenses réelles

Dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activité à l'Agence (en milliers de dollars)

Secteurs d'activité	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Dépenses prévues 1999-2000	*Total des autorisations 1999-2000*	**Réel 1999-2000**
Aide à la clientèle et cotisations des déclarations	665 562	780 119	696 271	*829 491*	**819 957**
Douanes et administration des politiques commerciales	410 796	441 775	412 114	*466 830*	**463 651**
Validation et exécution	519 096	600 306	604 273	*653 118*	**646 698**
Recouvrement des recettes	239 502	253 294	249 968	*272 357*	**270 581**
Appels	63 085	73 355	73 385	*80 213*	**75 373**
Administration et technologie de l'information	679 963	746 043	636 036	*841 222*	**794 334**
Recettes à valoir sur le crédit	(136 103)	(137 709)	(138 540)	*(138 540)*	**(135 424)**
Total	2 441 901	2 757 183	2 533 507	*3 004 691*	**2 935 170**

Remarque : Les chiffres des dépenses prévues sont ceux rapportés dans le Rapport sur les plans et priorité de 1998-1999. Le total des autorisations comprend le budget principal des dépenses, le budget supplémentaire des dépenses et les autres autorisations.

Tableau 4 : Besoins en ressources par organisation (fonctionnelle) et secteur d'activité

Comparaison des dépenses prévues, des dépenses totales approuvées et des dépenses réelles par organisation et par secteur d'activité pour 1999-2000 (en milliers de dollars)

	Secteurs d'activité							
Organisation	**Aide à la clientèle et établissement des cotisations**	**Douanes et administration des politiques commerciales**	**Validation et exécution**	**Recouvrement des recettes**	**Appels**	**Administration et technologie de l'information**	**Recettes à valoir sur le crédit**	**Total de l'organisation**
Bureau de direction	0	0	0	0	0	4 050	0	4 050
Total des autorisations	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*4 962*	*0*	*4 962*
Dépenses réelles	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**3 921**	**0**	**3 921**
SC, Direction générale de la politique et de la législation	151 105	0	0	0	0	0	0	151 105
Total des autorisations	*160 610*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*160 610*
Dépenses réelles	**156 536**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**156 536**
SC, Direction générale des cotisations et des recouvrements	444 949	0	0	249 968	0	4 549	0	693 466
Total des autorisations	*561 967*	*0*	*0*	*272 357*	*0*	*12 116*	*0*	*846 440*
Dépenses réelles	**557 470**	**0**	**0**	**270 581**	**0**	**12 169**	**0**	**840 220**
SC, Direction générale des douanes	0	393 387	0	0	0	0	0	393 387
Total des autorisations	*0*	*451 103*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*451 103*
Dépenses réelles	**0**	**447 930**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**447 930**
SC, Direction générale des programmes d'observation	0	0	604 273	0	0	0	0	604 273
Total des autorisations	*0*	*0*	*653 118*	*0*	*0*	*0*	*0*	*653 118*
Dépenses réelles	**0**	**0**	**646 698**	**0**	**0**	**0**	**0**	**646 698**
SC, Direction générale des appels	0	0	0	0	73 385	0	0	73 385
Total des autorisations	*0*	*0*	*0*	*0*	*80 213*	*0*	*0*	*80 213*
Dépenses réelles	**0**	**0**	**0**	**0**	**75 373**	**0**	**0**	**75 373**
6 SC, Opérations régionales	0	0	0	0	0	52 342	0	52 342
Total des autorisations	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*57 831*	*0*	*57 831*
Dépenses réelles	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**41 770**	**0**	**41 770**
SC, Direction générale des communications	8 123	0	0	0	0	0	0	8 123
Total des autorisations	*12 428*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*12 428*
Dépenses réelles	**12 153**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**12 153**
SC, Direction générale des finances et de l'administration	92 094	18 727	0	0	0	255 171	0	365 992
Total des autorisations	*94 486*	*15 727*	*0*	*0*	*0*	*290 710*	*0*	*400 923*
Dépenses réelles	**93 798**	**15 721**	**0**	**0**	**0**	**280 980**	**0**	**390 499**
SC, Direction générale des ressources humaines	0	0	0	0	0	74 697	0	74 697
Total des autorisations	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*119 345*	*0*	*119 345*
Dépenses réelles	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**116 008**	**0**	**116 008**
SC, Direction générale de l'informatique	0	0	0	0	0	221 128	0	221 128
Total des autorisations	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*327 928*	*0*	*327 928*
Dépenses réelles	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**313 015**	**0**	**313 015**
SC, Direction générale des affaires de l'entreprise	0	0	0	0	0	24 099	0	24 099
Total des autorisations	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*28 330*	*0*	*28 330*
Dépenses réelles	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**26 471**	**0**	**26 471**
Recettes disponibles	0	0	0	0	0	0	(138 540)	(138 540)
Total des autorisations	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*(138 540)*	*(138 540)*
Dépenses réelles	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**(135 424)**	**(135 424)**
Totals	696 271	412 114	604 273	249 968	73 385	636 036	(138 540)	2 533 507
Total des autorisations	*829 491*	*466 830*	*653 118*	*272 357*	*80 213*	*841 222*	*(138 540)*	*3 004 691*
Dépenses réelles	**819 957**	**463 651**	**646 698**	**270 581**	**75 373**	**794 334**	**(135 424)**	**2 935 170**

Remarque : Les données en caractères ordinaires sont les dépenses prévues selon le RPP de 1999-2000; les données en italiques correspondent au total des autorisations pour le budget principal des dépenses, le budget supplémentaire des dépenses et autres autorisations; les données en caractères gras ont trait aux dépenses et aux recettes réelles pour 1999-2000.

Tableau 5 : Recettes disponibles

Recettes disponibles par secteur d'activité (en milliers de dollars)					
Secteur d'activité	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Recettes prévues 1999-2000	*Total des autorisations 1999-2000*	**Réel 1999-2000**
Recettes à valoir sur le crédit	(136 103)	(137 709)	(138 540)	*(138 540)*	**(135 424)**
Total des recettes disponibles	(136 103)	(137 709)	(138 540)	*(138 540)*	**(135 424)**

Tableau 6 : Recettes non disponibles

Recettes non disponibles par secteur d'activité (en milliers de dollars)					
Secteur d'activité	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Recettes prévues 1999-2000	*Total des autorisations 1999-2000*	**Réel 1999-2000**
Total des recettes non disponibles [1 2]	241,372	137 888	231 800	*175 800*	**154,975**

1 La ventilation par secteur d'activité de l'ADRC n'est pas connue. Voir la Section V, Annexe 5, pour le détail des Recettes non disponibles : recettes non fiscales

2 Pour 1997-1998, les intérêts payés sur les remboursements d'impôt ont été déduits des recettes fiscales. Depuis 1998-1999, des modifications comptables ont été apportées pour inclure ces montants dans les recettes non disponibles : recettes non fiscales, ce qui a entraîné un retraitement des recettes non fiscales de 1998-1999.

Tableau 7 : Paiements législatifs

Paiements législatifs par secteur d'activité (en milliers de dollars)					
Secteur d'activité	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Recettes prévues 1999-2000	*Total des autorisations 1999-2000*	**Réel 1999-2000**
Aide à la clientèle et cotisations des déclarations	45 528	69 973	75 000	*88 227*	**88 227**
Total des paiements législatifs	45 528	69 973	75 000	*88 227*	**88 227**

Remarque : Représente les versements sur le crédit législatif au titre des Allocations spéciales pour enfants

Tableau 8 : Paiements de transfert

Paiements de transfert par secteur d'activité (en milliers de dollars)					
Secteur d'activité	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Recettes prévues 1999-2000	*Total des autorisations 1999-2000*	**Réel 1999-2000**
Aide à la clientèle et cotisations des déclarations	95 000	95 000	95 000	*95 000*	**94 900**
Total des paiements de transfert	95 000	95 000	95 000	*95 000*	**94 900**

Remarque : Contributions versées à la province de Québec au titre de l'administration commune des taxes de vente fédérale et provinciale.

Tableau 4 : Besoins en ressources par organisation (fonctionnelle) et secteur d'activité

Comparaison des dépenses prévues, des dépenses totales approuvées et des dépenses réelles par organisation et par secteur d'activité pour 1999-2000 (en milliers de dollars)

	Secteurs d'activité							
Organisation	**Aide à la clientèle et établissement des cotisations**	**Douanes et administration des politiques commerciales**	**Validation et exécution**	**Recouvrement des recettes**	**Appels**	**Administration et technologie de l'information**	**Recettes à valoir sur le crédit**	**Total de l'organisation**
Bureau de direction	0	0	0	0	0	4 050	0	4 050
Total des autorisations	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*4 962*	*0*	*4 962*
Dépenses réelles	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**3 921**	**0**	**3 921**
SC, Direction générale de la politique et de la législation	151 105	0	0	0	0	0	0	151 105
Total des autorisations	*160 610*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*160 610*
Dépenses réelles	**156 536**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**156 536**
SC, Direction générale des cotisations et des recouvrements	444 949	0	0	249 968	0	4 549	0	699,466
Total des autorisations	*561 967*	*0*	*0*	*272 357*	*0*	*12 116*	*0*	*846 440*
Dépenses réelles	**557 470**	**0**	**0**	**270 581**	**0**	**12 169**	**0**	**840 220**
SC, Direction générale des douanes	0	393 387	0	0	0	0	0	393 387
Total des autorisations	*0*	*451 103*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*451 103*
Dépenses réelles	**0**	**447 930**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**447 930**
SC, Direction générale des programmes d'observation	0	0	604 273	0	0	0	0	604 273
Total des autorisations	*0*	*0*	*653 118*	*0*	*0*	*0*	*0*	*653 118*
Dépenses réelles	**0**	**0**	**646 698**	**0**	**0**	**0**	**0**	**646 698**
SC, Direction générale des appels	0	0	0	0	73 385	0	0	73 385
Total des autorisations	*0*	*0*	*0*	*0*	*80 213*	*0*	*0*	*80 213*
Dépenses réelles	**0**	**0**	**0**	**0**	**75 373**	**0**	**0**	**75 373**
6 SC, Opérations régionales	0	0	0	0	0	52 342	0	52 342
Total des autorisations	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*57 831*	*0*	*57 831*
Dépenses réelles	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**41 770**	**0**	**41 770**
SC, Direction générale des communications	8 123	0	0	0	0	0	0	8 123
Total des autorisations	*12 428*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*12 428*
Dépenses réelles	**12 153**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**12 153**
SC, Direction générale des finances et de l'administration	92 094	18 727	0	0	0	255 171	0	365 992
Total des autorisations	*94 486*	*15 727*	*0*	*0*	*0*	*290 710*	*0*	*400 923*
Dépenses réelles	**93 798**	**15 721**	**0**	**0**	**0**	**280 980**	**0**	**390 499**
SC, Direction générale des ressources humaines	0	0	0	0	0	74 697	0	74 697
Total des autorisations	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*119 345*	*0*	*119 345*
Dépenses réelles	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**116 008**	**0**	**116 008**
SC, Direction générale de l'informatique	0	0	0	0	0	221 128	0	221 128
Total des autorisations	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*327 928*	*0*	*327 928*
Dépenses réelles	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**313 015**	**0**	**313 015**
SC, Direction générale des affaires de l'entreprise	0	0	0	0	0	24 099	0	24 099
Total des autorisations	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*28 330*	*0*	*28 330*
Dépenses réelles	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**26 471**	**0**	**26 471**
Recettes disponibles	0	0	0	0	0	0	(138 540)	(138 540)
Total des autorisations	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*(138 540)*	*(138 540)*
Dépenses réelles	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**(135 424)**	**(135 424)**
Totals	696 271	412 114	604 273	249 968	73 385	636 036	(138 540)	2 533 507
Total des autorisations	*829 491*	*466 830*	*653 118*	*272 357*	*80 213*	*841 222*	*(138 540)*	*3 004 691*
Dépenses réelles	**819 957**	**463 651**	**646 698**	**270 581**	**75 373**	**794 334**	**(135 424)**	**2 935 170**

Remarque : Les données en caractères ordinaires sont les dépenses prévues selon le RPP de 1999-2000; les données en italiques correspondent au total des autorisations pour le budget principal des dépenses, le budget supplémentaire des dépenses et autres autorisations; les données en caractères gras ont trait aux dépenses et aux recettes réelles pour 1999-2000.

Tableau 5 : Recettes disponibles

Recettes disponibles par secteur d'activité (en milliers de dollars)					
Secteur d'activité	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Recettes prévues 1999-2000	*Total des autorisations 1999-2000*	**Réel 1999-2000**
Recettes à valoir sur le crédit	(136 103)	(137 709)	(138 540)	*(138 540)*	**(135 424)**
Total des recettes disponibles	(136 103)	(137 709)	(138 540)	*(138 540)*	**(135 424)**

Tableau 6 : Recettes non disponibles

Recettes non disponibles par secteur d'activité (en milliers de dollars)					
Secteur d'activité	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Recettes prévues 1999-2000	*Total des autorisations 1999-2000*	**Réel 1999-2000**
Total des recettes non disponibles [1, 2]	241,372	137 888	231 800	*175 800*	**154,975**

1 La ventilation par secteur d'activité de l'ADRC n'est pas connue. Voir la Section V, Annexe 5, pour le détail des Recettes non disponibles : recettes non fiscales

2 Pour 1997-1998, les intérêts payés sur les remboursements d'impôt ont été déduits des recettes fiscales. Depuis 1998-1999, des modifications comptables ont été apportées pour inclure ces montants dans les recettes non disponibles : recettes non fiscales, ce qui a entraîné un retraitement des recettes non fiscales de 1998-1999.

Tableau 7 : Paiements législatifs

Paiements législatifs par secteur d'activité (en milliers de dollars)					
Secteur d'activité	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Recettes prévues 1999-2000	*Total des autorisations 1999-2000*	**Réel 1999-2000**
Aide à la clientèle et cotisations des déclarations	45 528	69 973	75 000	*88 227*	**88 227**
Total des paiements législatifs	45 528	69 973	75 000	*88 227*	**88 227**

Remarque : Représente les versements sur le crédit législatif au titre des Allocations spéciales pour enfants

Tableau 8 : Paiements de transfert

Paiements de transfert par secteur d'activité (en milliers de dollars)					
Secteur d'activité	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Recettes prévues 1999-2000	*Total des autorisations 1999-2000*	**Réel 1999-2000**
Aide à la clientèle et cotisations des déclarations	95 000	95 000	95 000	*95 000*	**94 900**
Total des paiements de transfert	95 000	95 000	95 000	*95 000*	**94 900**

Remarque : Contributions versées à la province de Québec au titre de l'administration commune des taxes de vente fédérale et provinciale.

Tableau 9 : Dépenses en capital

Dépenses (crédit 5) en capital par secteur d'activité (en milliers de dollars)					
Secteur d'activité	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Recettes prévues 1999-2000	*Total des autorisations 1999-2000*	**Réel 1999-2000**
Douanes et administration des politiques commerciales	8 234	9 294	18 727	*15 727*	**15 721**
Total des dépenses en capital	8 234	9 294	18 727	*15 727*	**15 721**

Tableau 10 : Projets d'immobilisations

Projets (crédit 5) d'immobilisations par secteur d'activité (en milliers de dollars)						
Secteur d'activité	Coût total estimatif courant	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Recettes prévues 1999-2000	*Total des autorisations 1999-2000*	**Réel 1999-2000**
Douanes et administration des politiques commerciales						
Projets de construction de nouveaux locaux :						
Saint-Bernard-de-Lacolle (Qué.)	18 700	3 500	100			**25**
Coutts (Alberta)	16 520	100	100	1 200	*1 200*	**2 856**
Emerson (Manitoba)	12 200	400	3 700	7 900	*7 900*	**7 342**
Little Gold Creek (C.-B.)	1 760		1 400	250	*250*	**51**
Osoyoos (C.-B.)	16 950	100	100	4 313	*1 313*	**1 284**
Andover (N.-B.)	5 775		100	105	*105*	**94**
Armstrong (Québec)	6 776			65	*65*	**2**
Douglas (C.-B.)	16 243			100	*100*	**84**
Nelway (C.-B.)	829			799	*799*	**735**
Aldergrove (C.-B.).	9 835			65	*65*	
Regway (Sask.)	384					**25**
Trout River (Québec)	2 000			100	*100*	
Fort Frances (Ontario)	20			20	*20*	**21**
Projets liés aux installations existantes :						
Projets de santé et sécurité	8 640	1 500	1 800	1 524	*1 524*	**1 283**
Autres projets	12 960	2 634	1 994	2 286	*2 286*	**1 919**
Total des projets d'immobilisations	129 592	8 234	9 294	18 727	*15 727*	**15 721**

Tableau 9 : Dépenses en capital

Dépenses (crédit 5) en capital par secteur d'activité (en milliers de dollars)					
Secteur d'activité	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Recettes prévues 1999-2000	*Total des autorisations 1999-2000*	**Réel 1999-2000**
Douanes et administration des politiques commerciales	8 234	9 294	18 727	*15 727*	**15 721**
Total des dépenses en capital	8 234	9 294	18 727	*15 727*	**15 721**

Tableau 10 : Projets d'immobilisations

Projets (crédit 5) d'immobilisations par secteur d'activité (en milliers de dollars)						
Secteur d'activité	Coût total estimatif courant	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Recettes prévues 1999-2000	*Total des autorisations 1999-2000*	**Réel 1999-2000**
Douanes et administration des politiques commerciales						
Projets de construction de nouveaux locaux :						
Saint-Bernard-de-Lacolle (Qué.)	18 700	3 500	100			**25**
Coutts (Alberta)	16 520	100	100	1 200	*1 200*	**2 856**
Emerson (Manitoba)	12 200	400	3 700	7 900	*7 900*	**7 342**
Little Gold Creek (C.-B.)	1 760		1 400	250	*250*	**51**
Osoyoos (C.-B.)	16 950	100	100	4 313	*1 313*	**1 284**
Andover (N.-B.)	5 775		100	105	*105*	**94**
Armstrong (Québec)	6 776			65	*65*	**2**
Douglas (C.-B.)	16 243			100	*100*	**84**
Nelway (C.-B.)	829			799	*799*	**735**
Aldergrove (C.-B.).	9 835			65	*65*	
Regway (Sask.)	384					**25**
Trout River (Québec)	2 000			100	*100*	
Fort Frances (Ontario)	20			20	*20*	**21**
Projets liés aux installations existantes :						
Projets de santé et sécurité	8 640	1 500	1 800	1 524	*1 524*	**1 283**
Autres projets	12 960	2 634	1 994	2 286	*2 286*	**1 919**
Total des projets d'immobilisations	129 592	8 234	9 294	18 727	*15 727*	**15 721**

Section V - Renseignements supplémentaires

Structure de l'Agence

L'Agence rend compte au Parlement par l'entremise du ministre du Revenu national. Le conseil de direction, composé de 15 directeurs, du président et du commissaire, est le nouvel élément de régie qui a été ajouté à l'organisme à la création de l'Agence. Le conseil est principalement responsable de superviser la structure organisationnelle et l'administration de l'ADRC et de gérer ses ressources, ses services, ses biens, son personnel et ses contrats. L'Agence s'acquitte de son mandat par le biais de six régions, cinq directions générales à l'Administration centrale et six directions générales fonctionnelles comme décrit dans l'organigramme suivant :

Fondation stratégique

Mission

La mission de l'Agence des douanes et du revenu du Canada consiste à promouvoir l'observation des lois et règlements du Canada dans les domaines de la fiscalité, du commerce et des opérations frontalières grâce à l'éducation, à la prestation d'un service de qualité et à des mesures d'exécution responsables, contribuant ainsi au bien-être économique et social des Canadiens.

Vision et objectifs stratégiques

La vision de l'Agence donne une description des caractéristiques organisationnelles qu'il aspire à concrétiser. Sa vision s'appuie sur des objectifs stratégiques qui sont relativement stables dans un horizon à long terme, et elle reflète les éléments essentiels à sa mission qui orienteront sa progression vers cet état futur visé.

L'Agence sera reconnue et respectée par ses clients pour l'intégrité, l'équité et l'innovation dont il fera preuve dans l'administration de programmes de grande qualité, mais néanmoins abordables. Son esprit progressif encouragera la naissance de nouveaux partenariats intergouvernementaux et internationaux favorisant une plus grande efficience du gouvernement et un resserrement de l'union économique.

L'Agence gagnera la faveur des Canadiens en continuant de poursuivre les six objectifs stratégiques suivants :

Services de qualité et communication avec les clients offrir des services qui sont accessibles, adaptés et fiables, à coût abordable.

Exécution responsable et services frontaliers : appliquer des programmes d'exécution équitables, responsables et efficaces, en fonction des changements qui surviennent dans l'environnement.

Administration équitable : appliquer le principe de l'équité de façon diligente et uniforme pour tous les programmes, afin de conserver la confiance du public et d'encourager l'observation volontaire.

Processus simples et efficients : diminuer le coût d'administration et le fardeau d'observation imposés à nos clients en rationalisant et simplifiant notre législation, nos programmes et nos activités.

Des personnes informées et compétentes : veiller à ce que nos employés aient les connaissances, les compétences et l'appui nécessaires pour s'acquitter efficacement de leurs tâches dans un environnement qui favorise et reconnaît le rendement exemplaire.

Gestion et services de l'entreprise efficaces : appuyer efficacement nos programmes et nos initiatives par des politiques, des systèmes et des processus adaptés, modernes et intégrés.

Renseignements financiers

Annexe 1 : Détails des besoins financiers par article

(en milliers de dollars)	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Recettes prévues 1999-2000	*Total des autorisations 1999-2000*	**Réel 1999-2000**
Personnel					
Traitements et salaires	1 631 205	1 834 474	1 710 775	*1 985 606*	**1 916 632**
Cotisations aux régimes de prestations des employés	266 482	351 936	342 067	*394 479*	**394 479**
Total partiel	1 897 687	2 186 410	2 052 842	*2 380 085*	**2 311 111**
Produits et services					
Communications et transports	168 636	159 419	147 100	*192 300*	**160 377**
Information [1]	34 376	33 476	36 300	*3 000*	**2 478**
Services professionnels et spéciaux	127 785	160 682	102 000	*124 791*	**154 801**
Locations	12 808	10 338	9 600	*12 600*	**11 656**
Achat de services de réparation et d'entretien	52 533	50 054	45 500	*59 500*	**58 647**
Services publics, matériel et fournitures [1, 2]	49 466	46 108	34 900	*63 500*	**62 323**
Autres subventions et paiements	(5 842)	(4 223)	278	*10 300*	**13 003**
Capital secondaire [2]	91 793	79 361	54 800	*98 200*	**97 748**
Total partiel	531 555	535 215	430 478	*564 191*	**561 033**
Capital					
Dépenses en capital contrôlé	8 234	9 294	18 727	*15 727*	**15 323**
Paiements de transfert					
Subventions (paiements législatifs)	45 528	68 973	75 000	*88 227*	**88 227**
Contributions	95 000	95 000	95 000	*95 000*	**94 900**
Total partiel	140 528	163 973	170 000	*183 227*	**183 127**
Dépenses brutes	2 578 004	2 894 892	2 672 047	*3 143 230*	**3 070 594**
Moins : Recettes disponibles [3]	(136 103)	(137 709)	(138 540)	*(138 540)*	**(135, 24)**
Dépenses nettes	2 441 901	2 757 183	2 533 507	*3 004 690*	**2 935 170**

1 À partir des données réelles de 1999-2000, une modification apportée aux exigences en matière de codage a abouti en grande partie à ce qui était auparavant compris dans la rubrique Services publics, matériel et fournitures..

2 La machinerie, l'équipement, les pièces et les accessoires servant à cette machinerie, dont le coût est inférieur à 1 000 $, qui étaient auparavant compris sous la rubrique Services publics, matériel et fournitures figurent maintenant sous la rubrique Capital secondaire.

3 Ces recettes étaient auparavant appelées " recettes affectées aux dépenses ".

Fondation stratégique

Mission

La mission de l'Agence des douanes et du revenu du Canada consiste à promouvoir l'observation des lois et règlements du Canada dans les domaines de la fiscalité, du commerce et des opérations frontalières grâce à l'éducation, à la prestation d'un service de qualité et à des mesures d'exécution responsables, contribuant ainsi au bien-être économique et social des Canadiens.

Vision et objectifs stratégiques

La vision de l'Agence donne une description des caractéristiques organisationnelles qu'il aspire à concrétiser. Sa vision s'appuie sur des objectifs stratégiques qui sont relativement stables dans un horizon à long terme, et elle reflète les éléments essentiels à sa mission qui orienteront sa progression vers cet état futur visé.

L'Agence sera reconnue et respectée par ses clients pour l'intégrité, l'équité et l'innovation dont il fera preuve dans l'administration de programmes de grande qualité, mais néanmoins abordables. Son esprit progressif encouragera la naissance de nouveaux partenariats intergouvernementaux et internationaux favorisant une plus grande efficience du gouvernement et un resserrement de l'union économique.

L'Agence gagnera la faveur des Canadiens en continuant de poursuivre les six objectifs stratégiques suivants :

Services de qualité et communication avec les clients offrir des services qui sont accessibles, adaptés et fiables, à coût abordable.

Exécution responsable et services frontaliers : appliquer des programmes d'exécution équitables, responsables et efficaces, en fonction des changements qui surviennent dans l'environnement.

Administration équitable : appliquer le principe de l'équité de façon diligente et uniforme pour tous les programmes, afin de conserver la confiance du public et d'encourager l'observation volontaire.

Processus simples et efficients : diminuer le coût d'administration et le fardeau d'observation imposés à nos clients en rationalisant et simplifiant notre législation, nos programmes et nos activités.

Des personnes informées et compétentes : veiller à ce que nos employés aient les connaissances, les compétences et l'appui nécessaires pour s'acquitter efficacement de leurs tâches dans un environnement qui favorise et reconnaît le rendement exemplaire.

Gestion et services de l'entreprise efficaces : appuyer efficacement nos programmes et nos initiatives par des politiques, des systèmes et des processus adaptés, modernes et intégrés.

Renseignements financiers

Annexe 1 : Détails des besoins financiers par article

(en milliers de dollars)	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Recettes prévues 1999-2000	*Total des autorisations 1999-2000*	**Réel 1999-2000**
Personnel					
Traitements et salaires	1 631 205	1 834 474	1 710 775	*1 985 606*	**1 916 632**
Cotisations aux régimes de prestations des employés	266 482	351 936	342 067	*394 479*	**394 479**
Total partiel	1 897 687	2 186 410	2 052 842	*2 380 085*	**2 311 111**
Produits et services					
Communications et transports	168 636	159 419	147 100	*192 300*	**160 377**
Information [1]	34 376	33 476	36 300	*3 000*	**2 478**
Services professionnels et spéciaux	127 785	160 682	102 000	*124 791*	**154 801**
Locations	12 808	10 338	9 600	*12 600*	**11 656**
Achat de services de réparation et d'entretien	52 533	50 054	45 500	*59 500*	**58 647**
Services publics, matériel et fournitures [1, 2]	49 466	46 108	34 900	*63 500*	**62 323**
Autres subventions et paiements	(5 842)	(4 223)	278	*10 300*	**13 003**
Capital secondaire [2]	91 793	79 361	54 800	*98 200*	**97 748**
Total partiel	531 555	535 215	430 478	*564 191*	**561 033**
Capital					
Dépenses en capital contrôlé	8 234	9 294	18 727	*15 727*	**15 323**
Paiements de transfert					
Subventions (paiements législatifs)	45 528	68 973	75 000	*88 227*	**88 227**
Contributions	95 000	95 000	95 000	*95 000*	**94 900**
Total partiel	140 528	163 973	170 000	*183 227*	**183 127**
Dépenses brutes	2 578 004	2 894 892	2 672 047	*3 143 230*	**3 070 594**
Moins : Recettes disponibles [3]	(136 103)	(137 709)	(138 540)	*(138 540)*	**(135, 24)**
Dépenses nettes	2 441 901	2 757 183	2 533 507	*3 004 690*	**2 935 170**

1 À partir des données réelles de 1999-2000, une modification apportée aux exigences en matière de codage a abouti en grande partie à ce qui était auparavant compris dans la rubrique Services publics, matériel et fournitures..

2 La machinerie, l'équipement, les pièces et les accessoires servant à cette machinerie, dont le coût est inférieur à 1 000 $, qui étaient auparavant compris sous la rubrique Services publics, matériel et fournitures figurent maintenant sous la rubrique Capital secondaire.

3 Ces recettes étaient auparavant appelées " recettes affectées aux dépenses ".

Annexe 2 : Rentrées des recettes par genre

(en milliers de dollars)	Rentrées brutes 1999-2000	Rembour-sements, drawbacks et crédits [1] 1999-2000	**Rentrées nettes 1999-2000**	Rentrées nettes 1998-1999	Rentrées nettes 1997-1998
Impôt sur le revenu					
Personnel [2]	171 931 753	23 370 511	**148 561 242**	141 262 751	134 384 483
Sociétés	32 063 425	6 612 720	**25 450 705**	23 208 402	23 867 097
Non-résidents	2 435 392	67 742	**2 367 650**	1 930 370	1 983 456
Impôt sur les revenus pétroliers	0	29 208	**(29 208)**	(37 412)	(307)
Impôt sur les redevances pétrolières	0	0	**0**	11 396	12 933
Divers [3]	1 201 073	69 438	**1 131 635**	970 908	990 223
Total partiel	207 631 643	30 149 619	**177 482 024**	167 346 415	161 237 885
Douanes, accise, TPS et TVH					
Taxe sur les produits et services (TPS)/Taxe de vente harmonisée (TVH) [4]	56 323 069	31 781 192	**24 541 877**	22 344 765	20 879 827
Droits de douane à l'importation	2 314 872	209 755	**2 105 117**	2 359 363	2 765 822
Taxe de vente fédérale	195	81 273	**(81 078)**	(65 326)	(29 755)
Carburants moteurs	4 809 207	22 866	**4 786 341**	4 742 238	4 625 493
Droits d'accise	2 240 905	104	**2 240 801**	2 357 836	2 262 843
Autres taxes d'accise	1 214 858	46 429	**1 168 429**	1 134 026	1 021 216
Total partiel	66 903 106	32 141 619	**34 761 487**	32 872 902	31 525 46
Autres					
Droit à l'exportation de produits de bois d'oeuvre	0	0	**0**	0	242
Taxe de transport aérien [5]	2 783	0	**2 783**	294 793	741 834
Taxes provinciales sur le tabac et l'alcool	26 826	0	**26 826**	9 181	9 299
Total partiel	29 609	0	**29 609**	303 974	751 375
Total des recettes fiscales	274 564 358	62 291 238	**212 273 120**	200 523 291	193 514 706
Recettes non fiscales [6]	154 975	0	**154 975**	137 888	241 372
Total des recettes	274 719 333	62 291 238	**212 428 095**	200 661 179	193 756 078

1 Sont compris dans les remboursements, drawbacks et crédits les paiements de :

A. Prestation fiscale pour Enfants (PFE)	**1999-2000**	**5 999 541 721 $**
	1998-1999	5 715 306 381 $
	1997-1998	5 351 674 068 $
B. Crédit pour taxe sur les produits et services (CTPS) suivants	**1999-2000**	**2 846 992 691 $**
	1998-1999	2 849 817 148 $
	1997-1998	2 891 725 063 $

2 Comprend la portion provinciale de l'impôt sur le revenu personnel, les cotisations au Régime de pensions du Canada et les cotisations à l'assurance-emploi.

3 Comprend les recettes fiscales de fiducies et de successions ainsi que les déclarations spéciales non traitées par les systèmes habituels.

4 Comprend la portion provinciale de la TVH perçue pour le compte des provinces participantes :
1999-2000 1 726 168 943 $
1998-1999 1 662 202 030 $
1997-1998 1 470 465 500 $

5 La taxe de transport aérien est ultérieurement transférée à Transports Canada, mensuellement

6 Pour 1997-1998, les intérêts payés sur les remboursements et les réductions en matière de douanes, accise, TPS et TVH ont été déduits des recettes fiscales correspondantes. Depuis 1998-1999, des modifications comptables ont été apportées pour inclure ces montants dans les recettes non fiscales, ce qui a entraîné un retraitement des recettes non fiscales de 1998-1999 (voir l'annexe 5).

Annexe 3 : Répartition des rentrées de recettes

(en milliers de dollars)	Rentrées brutes 1999-2000	Rembour-sements, drawbacks et crédits[1] 1999-2000	**Rentrées nettes 1999-2000**	Rentrées nettes 1998-1999	Rentrées nettes 1997-1998
Fédéral					
Impôt sur le revenu	136 317 013	30 149 620	**106 167 393**	96 872 644	95 925 866
Taxe sur les produits et services (TPS)/Taxe de vente harmonisée (TVH)	54 596 900	31 781 192	**22 815 708**	20 682 563	19 409 361
Autres taxes, droits et recettes non fiscales	10 737 794	360 426	**10 377 368**	10 960 820	11 628 826
Total partiel	201 651 707	62 291 238	**139 360 469**	128 516 027	126 964 053
Provincial					
Impôt sur le revenu[2]	35 604 765	0	**35 604 765**	35 970 007	33 370 991
Taxe de vente harmonisée (TVH)[3]	1 726 169	0	**1 726 169**	1 662 202	1 470 465
Autres taxes[4]	26 826	0	**26 826**	9 181	9 541
Total partiel	37 357 760		**37 357 760**	37 641 390	34 850 997
Cotisations au Régime de pensions du Canada[5]	16 871 726	0	**16 871 726**	14 799 701	12 790 363
Cotisations d'assurance-emploi[5]	18 838 140	0	**18 838 140**	19 704 061	19 150 665
Total des recettes réparties	274 719 333	62 291 238	**212 428 095**	200 661 179	193 756 078

1 Sont compris dans les remboursements, drawbacks et crédits les paiements de :

A. Prestation fiscale pour enfants (PFE)	**1999-2000**	**5 999 541 721 $**
	1998-1999	5 715 306 381 $
	1997-1998	5 351 674 068 $
B. Crédit pour taxe sur les produits et services (CTPS)	**1999-2000**	**2 846 992 691 $**
	1998-1999	2 849 817 148 $
	1997-1998	2 891 725 063 $

2 L'impôt sur le revenu provincial est réparti à partir des recettes de l'impôt sur le revenu personnel et des sociétés.

3 La taxe de vente harmonisée est perçue pour le compte des provinces participantes.

4 Les autres taxes comprennent la taxe de vente, les taxes sur le tabac et l'alcool ainsi que les droits à l'exportation des produits du bois d'œuvre qui sont perçus pour le compte des provinces.

5 Les cotisations au Régime de pensions du Canada et à l'assurance-emploi sont réparties à partir des recettes de l'impôt des particuliers.

Annexe 2 : Rentrées des recettes par genre

(en milliers de dollars)	Rentrées brutes 1999-2000	Rembour-sements, drawbacks et crédits [1] 1999-2000	**Rentrées nettes 1999-2000**	Rentrées nettes 1998-1999	Rentrées nettes 1997-1998
Impôt sur le revenu					
Personnel [2]	171 931 753	23 370 511	**148 561 242**	141 262 751	134 384 483
Sociétés	32 063 425	6 612 720	**25 450 705**	23 208 402	23 867 097
Non-résidents	2 435 392	67 742	**2 367 650**	1 930 370	1 983 456
Impôt sur les revenus pétroliers	0	29 208	**(29 208)**	(37 412)	(307)
Impôt sur les redevances pétrolières	0	0	**0**	11 396	12 933
Divers [3]	1 201 073	69 438	**1 131 635**	970 908	990 223
Total partiel	207 631 643	30 149 619	**177 482 024**	167 346 415	161 237 885
Douanes, accise, TPS et TVH					
Taxe sur les produits et services (TPS)/Taxe de vente harmonisée (TVH) [4]	56 323 069	31 781 192	**24 541 877**	22 344 765	20 879 827
Droits de douane à l'importation	2 314 872	209 755	**2 105 117**	2 359 363	2 765 822
Taxe de vente fédérale	195	81 273	**(81 078)**	(65 326)	(29 755)
Carburants moteurs	4 809 207	22 866	**4 786 341**	4 742 238	4 625 493
Droits d'accise	2 240 905	104	**2 240 801**	2 357 836	2 262 843
Autres taxes d'accise	1 214 858	46 429	**1 168 429**	1 134 026	1 021 216
Total partiel	66 903 106	32 141 619	**34 761 487**	32 872 902	31 525 46
Autres					
Droit à l'exportation de produits de bois d'oeuvre	0	0	**0**	0	242
Taxe de transport aérien [5]	2 783	0	**2 783**	294 793	741 834
Taxes provinciales sur le tabac et l'alcool	26 826	0	**26 826**	9 181	9 299
Total partiel	29 609	0	**29 609**	303 974	751 375
Total des recettes fiscales	274 564 358	62 291 238	**212 273 120**	200 523 291	193 514 706
Recettes non fiscales [6]	154 975	0	**154 975**	137 888	241 372
Total des recettes	274 719 333	62 291 238	**212 428 095**	200 661 179	193 756 078

1 Sont compris dans les remboursements, drawbacks et crédits les paiements de :

A. Prestation fiscale pour Enfants (PFE)	**1999-2000**	**5 999 541 721 $**
	1998-1999	5 715 306 381 $
	1997-1998	5 351 674 068 $
B. Crédit pour taxe sur les produits et services (CTPS) suivants	**1999-2000**	**2 846 992 691 $**
	1998-1999	2 849 817 148 $
	1997-1998	2 891 725 063 $

2 Comprend la portion provinciale de l'impôt sur le revenu personnel, les cotisations au Régime de pensions du Canada et les cotisations à l'assurance-emploi.

3 Comprend les recettes fiscales de fiducies et de successions ainsi que les déclarations spéciales non traitées par les systèmes habituels.

4 Comprend la portion provinciale de la TVH perçue pour le compte des provinces participantes :
1999-2000 1 726 168 943 $
1998-1999 1 662 202 030 $
1997-1998 1 470 465 500 $

5 La taxe de transport aérien est ultérieurement transférée à Transports Canada, mensuellement

6 Pour 1997-1998, les intérêts payés sur les remboursements et les réductions en matière de douanes, accise, TPS et TVH ont été déduits des recettes fiscales correspondantes. Depuis 1998-1999, des modifications comptables ont été apportées pour inclure ces montants dans les recettes non fiscales, ce qui a entraîné un retraitement des recettes non fiscales de 1998-1999 (voir l'annexe 5).

Annexe 3 : Répartition des rentrées de recettes

(en milliers de dollars)	Rentrées brutes 1999-2000	Rembour-sements, drawbacks et crédits [1] 1999-2000	**Rentrées nettes 1999-2000**	Rentrées nettes 1998-1999	Rentrées nettes 1997-1998
Fédéral					
Impôt sur le revenu	136 317 013	30 149 620	**106 167 393**	96 872 644	95 925 866
Taxe sur les produits et services (TPS)/Taxe de vente harmonisée (TVH)	54 596 900	31 781 192	**22 815 708**	20 682 563	19 409 361
Autres taxes, droits et recettes non fiscales	10 737 794	360 426	**10 377 368**	10 960 820	11 628 826
Total partiel	201 651 707	62 291 238	**139 360 469**	128 516 027	126 964 053
Provincial					
Impôt sur le revenu [2]	35 604 765	0	**35 604 765**	35 970 007	33 370 991
Taxe de vente harmonisée (TVH) [3]	1 726 169	0	**1 726 169**	1 662 202	1 470 465
Autres taxes [4]	26 826	0	**26 826**	9 181	9 541
Total partiel	37 357 760		**37 357 760**	37 641 390	34 850 997
Cotisations au Régime de pensions du Canada [5]	16 871 726	0	**16 871 726**	14 799 701	12 790 363
Cotisations d'assurance-emploi [5]	18 838 140	0	**18 838 140**	19 704 061	19 150 665
Total des recettes réparties	274 719 333	62 291 238	**212 428 095**	200 661 179	193 756 078

1 Sont compris dans les remboursements, drawbacks et crédits les paiements de :

A. Prestation fiscale pour enfants (PFE)	**1999-2000**	**5 999 541 721 $**
	1998-1999	5 715 306 381 $
	1997-1998	5 351 674 068 $
B. Crédit pour taxe sur les produits et services (CTPS)	**1999-2000**	**2 846 992 691 $**
	1998-1999	2 849 817 148 $
	1997-1998	2 891 725 063 $

2 L'impôt sur le revenu provincial est réparti à partir des recettes de l'impôt sur le revenu personnel et des sociétés.

3 La taxe de vente harmonisée est perçue pour le compte des provinces participantes.

4 Les autres taxes comprennent la taxe de vente, les taxes sur le tabac et l'alcool ainsi que les droits à l'exportation des produits du bois d'œuvre qui sont perçus pour le compte des provinces.

5 Les cotisations au Régime de pensions du Canada et à l'assurance-emploi sont réparties à partir des recettes de l'impôt des particuliers.

Annexe 4 : État des comptes débiteurs des recettes fiscales et non fiscales à la fin de l'exercice

(en milliers de dollars)	Au 31 mars 1998	Au 31 mars 1999	**Au 31 mars 2000**
Impôt sur le revenu			
Personal [1]	5 075 721	5 312 130	**6 280 278**
Sociétés	1 291 453	1 496 400	**1 798 317**
Crédit d'impôt pour la recherche scientifique [2]	5 182	2 465	**1 585**
Retenues à la source	883 539	972 882	**933 312**
Non-résidents	227 904	248 141	**324 775**
Divers [3]	132 824	103 673	**63 217**
Impôt sur les conventions de retraite	790	806	**31**
Impôt sur les revenues pétroliers	407	983	**71**
Total partiel	7 617 820	8 137 480	**9 401 586**
Douanes, accise, TPS et TVH			
Taxe sur les produits et services (TPS)/ Taxe de vente harmonisée (TVH)	2 391 817	2 739 694	**3 358 898**
Autres taxes et droits d'accise	89 689	165 087	**113 998**
Droits de douane	100 361	118 302	**99 246**
Arbitrage	486	286	**286**
Total partiel	2 582 353	3 023 369	**3 572 428**
Total des comptes clients des recettes fiscales	10 200 173	11 160 849	**12 974 014**
Divers comptes clients (recettes non fiscales) [4]	311 054	414 285	**425 017**
Total des comptes clients [5]	10 511 227	11 575 134	**13 399 031**

1 Exclut le versement anticipé de la prestation fiscale pour enfants (PFE) et le crédit de taxe sur les produits et services (CTPS).

2 Représente les "déclarations traitées" en vertu de la partie VIII de la *Loi de l'impôt sur le revenu* relative aux dépenses des projets de recherche scientifique qui n'ont pas été acceptées aux fins d'un crédit d'impôt aux termes des dispositions législatives sur le CIRS.

3 Comprend l'impôt et les pénalités établis pour les séries de déclarations T3-T4-T5.

4 Exclut les recettes internes du gouvernement (1999-2000, 7 011 514 $; 1998-1999, 1 098 603 $; et 1997-1998, 1 [illegible]39 179 $).

5 Exclut les montants non payables en vertu des dispositions législatives sur les impôts en litige (3 461 700 $ au 31 mars 2000; 3 283 300 $ au 31 mars 1999; 4 207 500 $ au 31 mars 1998).

Annexe 5 : Recettes non disponibles : recettes non fiscales

(en milliers de dollars)	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**	Prévu 1999-2000
Vente de produits et services					
Frais d'agrément de courtier	435	426	379	**982**	400
Frais d'entrepôt de douane	933	758	845	**766**	800
Location et utilisation de biens publics	691	614	1,255	**643**	500
Frais de décisions	1,221	1,018	1,144	**1,166**	1,100
Administration de programmes provinciaux [1]	33,377	16,202	13,813	**20,652**	15,500
Frais de services spéciaux	1,364	1,243	1,058	**1,227**	1,400
Vente d'objets non réclamés, de sceaux, etc.	291	174	65	**1,178**	200
Autres frais	2,447	3,484	4,364	**6,799**	4,300
Produit de la disposition de biens excédentaires de l'État	324	363	365	**378**	200
Intérêts et pénalités					
Pénalités - TPS	79,919	70,366	72,648	**79,380**	72,100
Pénalités - Douanes, accise	6,863	6,288	4,219	**5,748**	5,500
Intérêts - TPS	78,776	56,509	49,997	**55,663**	72,100
Intérêts - Douanes, accise	8,129	19,041	3,402	**5,638**	11,600
Intérêts payés sur les remboursements de taxe d'accise et les paiements en retard des remboursements de la TPS sur les habitations [2]	0	0	(40,700)	**(45,287)**	0
Intérêts payés sur les paiements en retard des remboursements de la TPS et autres remboursements [2]	0	0	(28,989)	**(31,395)**	0
Autres recettes non fiscales					
Amendes et confiscations	8,000	8,294	7,426	**4,683**	8,200
Revenus tirés de propriétés saisies	0	0	0	**0**	0
Saisies (bureaux)	6,859	9,880	11,339	**8,410**	8,000
Saisies des services d'enquête	1,766	2,542	1,775	**604**	2,700
Boutiques hors taxes	3,553	3,905	5,011	**5,168**	4,300
Saisies des douanes	33	58	(39)	**(40)**	0
Recouvrement d'avantages sociaux des employés	20,452	22,068	22,778	**22,406**	21,600
Autres	22,767	2,643	0	**3,041**	0
Remboursements de dépenses d'années antérieures					
Remboursements de dépenses d'années antérieures	1,909	2,868	1,852	**4,894**	1,200
Redressement des sommes à payer de l'année précédente à la fin de l'exercice	9,037	12,628	3,881	**2,271**	100
Total des recettes non fiscales	289,146	241,372	137,888	154,975	231,800

1 Comprend en 1996-1997, 9,5 millions de dollars pour l'administration de programmes provinciaux pour 1994-1995 et 9,7 millions de dollars pour 1995-1996, qui ont été reçus en 1996-1997 et enregistrés dans les compte publics de 1996-1997.

2 Pour 1996-1997 et 1997-1998, les intérêts payés sur les remboursements en matière de douanes, accise, TPS et TVH ont été déduits des recettes fiscales correspondantes. Depuis 1998-1999, des modifications comptables ont été apportées pour inclure ces montants dans les recettes non fiscales, ce qui a entraîné un retraitement des recettes non fiscales de 1998-1999, par rapport aux chiffres publiés dans le Rapport sur le rendement de 1998-1999.

Annexe 4 : État des comptes débiteurs des recettes fiscales et non fiscales à la fin de l'exercice

(en milliers de dollars)	Au 31 mars 1998	Au 31 mars 1999	**Au 31 mars 2000**
Impôt sur le revenu			
Personal [1]	5 075 721	5 312 130	**6 280 278**
Sociétés	1 291 453	1 496 400	**1 798 317**
Crédit d'impôt pour la recherche scientifique [2]	5 182	2 465	**1 585**
Retenues à la source	883 539	972 882	**933 312**
Non-résidents	227 904	248 141	**324 775**
Divers [3]	132 824	103 673	**63 217**
Impôt sur les conventions de retraite	790	806	**31**
Impôt sur les revenues pétroliers	407	983	**71**
Total partiel	7 617 820	8 137 480	**9 401 586**
Douanes, accise, TPS et TVH			
Taxe sur les produits et services (TPS)/ Taxe de vente harmonisée (TVH)	2 391 817	2 739 694	**3 358 898**
Autres taxes et droits d'accise	89 689	165 087	**113 998**
Droits de douane	100 361	118 302	**99 246**
Arbitrage	486	286	**286**
Total partiel	2 582 353	3 023 369	**3 572 428**
Total des comptes clients des recettes fiscales	10 200 173	11 160 849	**12 974 014**
Divers comptes clients (recettes non fiscales) [4]	311 054	414 285	**425 017**
Total des comptes clients [5]	10 511 227	11 575 134	**13 399 031**

1 Exclut le versement anticipé de la prestation fiscale pour enfants (PFE) et le crédit de taxe sur les produits et services (CTPS).

2 Représente les "déclarations traitées" en vertu de la partie VIII de la *Loi de l'impôt sur le revenu* relative aux dépenses des projets de recherche scientifique qui n'ont pas été acceptées aux fins d'un crédit d'impôt aux termes des dispositions législatives sur le CIRS.

3 Comprend l'impôt et les pénalités établis pour les séries de déclarations T3-T4-T5.

4 Exclut les recettes internes du gouvernement (1999-2000, 7 011 514 $; 1998-1999, 1 098 603 $; et 1997-1998, 1 339 179 $).

5 Exclut les montants non payables en vertu des dispositions législatives sur les impôts en litige (3 461 700 $ au 31 mars 2000; 3 283 300 $ au 31 mars 1999; 4 207 500 $ au 31 mars 1998).

Annexe 5 : Recettes non disponibles : recettes non fiscales

(en milliers de dollars)	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**	Prévu 1999-2000
Vente de produits et services					
Frais d'agrément de courtier	435	426	379	**982**	400
Frais d'entrepôt de douane	933	758	845	**766**	800
Location et utilisation de biens publics	691	614	1,255	**643**	500
Frais de décisions	1,221	1,018	1,144	**1,166**	1,100
Administration de programmes provinciaux [1]	33,377	16,202	13,813	**20,652**	15,500
Frais de services spéciaux	1,364	1,243	1,058	**1,227**	1,400
Vente d'objets non réclamés, de sceaux, etc.	291	174	65	**1,178**	200
Autres frais	2,447	3,484	4,364	**6,799**	4,300
Produit de la disposition de biens excédentaires de l'État	324	363	365	**378**	200
Intérêts et pénalités					
Pénalités - TPS	79,919	70,366	72,648	**79,380**	72,100
Pénalités - Douanes, accise	6,863	6,288	4,219	**5,748**	5,500
Intérêts - TPS	78,776	56,509	49,997	**55,663**	72,100
Intérêts - Douanes, accise	8,129	19,041	3,402	**5,638**	11,600
Intérêts payés sur les remboursements de taxe d'accise et les paiements en retard des remboursements de la TPS sur les habitations [2]	0	0	(40,700)	**(45,287)**	0
Intérêts payés sur les paiements en retard des remboursements de la TPS et autres remboursements [2]	0	0	(28,989)	**(31,395)**	0
Autres recettes non fiscales					
Amendes et confiscations	8,000	8,294	7,426	**4,683**	8,200
Revenus tirés de propriétés saisies	0	0	0	**0**	0
Saisies (bureaux)	6,859	9,880	11,339	**8,410**	8,000
Saisies des services d'enquête	1,766	2,542	1,775	**604**	2,700
Boutiques hors taxes	3,553	3,905	5,011	**5,168**	4,300
Saisies des douanes	33	58	(39)	**(40)**	0
Recouvrement d'avantages sociaux des employés	20,452	22,068	22,778	**22,406**	21,600
Autres	22,767	2,643	0	**3,041**	0
Remboursements de dépenses d'années antérieures					
Remboursements de dépenses d'années antérieures	1,909	2,868	1,852	**4,894**	1,200
Redressement des sommes à payer de l'année précédente à la fin de l'exercice	9,037	12,628	3,881	**2,271**	100
Total des recettes non fiscales	289,146	241,372	137,888	154,975	231,800

1 Comprend en 1996-1997, 9,5 millions de dollars pour l'administration de programmes provinciaux pour 1994-1995 et 9,7 millions de dollars pour 1995-1996, qui ont été reçus en 1996-1997 et enregistrés dans les compte publics de 1996-1997.

2 Pour 1996-1997 et 1997-1998, les intérêts payés sur les remboursements en matière de douanes, accise, TPS et TVH ont été déduits des recettes fiscales correspondantes. Depuis 1998-1999, des modifications comptables ont été apportées pour inclure ces montants dans les recettes non fiscales, ce qui a entraîné un retraitement des recettes non fiscales de 1998-1999, par rapport aux chiffres publiés dans le Rapport sur le rendement de 1998-1999.

Annexe 6 : Coût des services fournis par d'autres ministères sans frais

(en milliers de dollars)		Réel 1998-1999	Prévu 1999-2000	**Réel 1999-2000**
Installations	- fournies par le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux et le ministère des Transports	201 250	170 000	**196 317**
Part de l'employeur des coûts des avantages sociaux et des cotisations de l'assurance-chômage	- acquittés par le Secrétariat du Conseil du Trésor	105 300	107 600	**105 415**
Services juridiques	- fournis par le ministère de la Justice	35 200	40 000	**46 886**
Services de vérification	- fournis par le Bureau du vérificateur général	4 270		**4 358**
Indemnités des accidents du travail	- fournies par le ministère du Développement des ressources humaines	3 600	3 600	**2 660**
Coût total des services fournis par d'autres ministères sans frais		349 620	312 200	**355 636**

Renseignements opérationnels

Annexe 1 - Tableaux sur le rendement par objectif stratégique

Objectif n° 1. Service de qualité et communication avec les clients

Tableau 1-1 : Normes de service de l'ADRC

Service	Norme publiée	Objectif	Résultats pour 1997-1998	Résultats pour 1998-1999	Résultats pour 1999-2000
1. Traitement des déclarations de revenus des particuliers T1 produites sur papier	4-6 semaines	4-6 semaines	n/d	5 semaines	5 semaines
2. Traitement des déclarations de revenus des particuliers T1 transmises par voie électronique (TED, IMPÔTEL, IMPÔTNET)	2 semaines	2 semaines	n/d	2 semaines	2 semaines
3. Réponses concernant les redressements demandés par les clients (T1)	8 semaines	8 semaines	n/d	7 semaines	7 semaines
4. Traitement des déclarations des fiducies T3	4 mois	95 %	64 %	69 %	67 %
5. Traitement des demandes d'inscription des agents de la TED	30 jours	100 %	100 %	100 %	100 %
6. Traitement des demandes de PFCE	à la fin du deuxième mois suivant réception	98 %	88 %	90 %	90 %
7. Remboursements versés aux boutiques hors taxes	5 jours ouvrables	100 %	98 %	99 %	99 %
8. Indemnisation des boutiques hors taxes	30 jours	100 %	99 %	99 %	99 %
9. Traitement des déclarations de TPS/TVH	21 jours	100 %	85,6 %	93,8 %	93,9 %
10. Validation d'un fichier-test sur support magnétique	30 jours	100 %	98 %	98 %	95 %
11. Traitement des déclarations de revenus des sociétés T2	90 jours	90 %	86 %	80 %	51 %
12. Traitement de demandes de remboursement de la taxe aux visiteurs	4-6 semaines	100 %	95 %	95 %	95 %
13. Délai d'attente pour le service au comptoir	20 minutes (sauf en période de pointe)	20 minutes (sauf en période de pointe)	non disponible	projet pilote afin d'évaluer les résultats	non disponible
14. Programme de solution de problèmes	accusé de réception dans un délai de 24 à 38 heures, règlement dans un délai de 25 jours ouvrables	100 %	mis en œuvre en 1999	mis en œuvre en 1999	non disponible
15. Traitement des demandes en matière d'équité relatives aux programmes des comptes clients et des comptes de fiducie	4-6 semaines	90 %	n/d	92 %	91 %

Service	Norme publiée	Objectif	Résultats pour 1997-1998	Résultats pour 1998-1999	Résultats pour 1999-2000
16. Mainlevée contre documentation minimale (MDM) - EDI	45 minutes	100 %			85,64 %
17. MDM - Mainlevée automatisée EDI	5 minutes				voir la note
18. MDM - Papier	2 heures				voir la note
19. Système d'examen avant l'arrivée (SEA) - EDI	nécessite une heure				voir la note
20. SEA - Papier	nécessite deux heures				voir la note
21. Période d'attente pour les voyageurs aux postes frontaliers terrestres (Formalités douanières à la guérite)	10 minutes pendant la semaine	100 %	97,2 %		voir la note
	20 minutes pendant la fin de semaine	100 %	95,24 %		
22. Période d'attente pour les voyageurs aux postes frontaliers terrestres (Paiement des droits)	5 minutes pendant la semaine				voir la note
	10 minutes pendant la fin de semaine				
23. Décisions anticipées à l'intention des contribuables en matière d'impôt	dans un délai de 90 jours		123	122	108
24. Interprétations techniques à l'intention des contribuables	dans un délai de 90 jours		118	111	121
25. Demandes d'enregistrement de régimes de retraite	envoi d'un accusé de réception dans un délai de 60 jours	80 %	plus de 80 %	plus de 80 %	plus de 80 %
	examen complet effectué dans un délai de 180 jours	80 %	95 %	88 %	89 %
26. Demandes d'enregistrement de RER et de FRR	dans un délai de 60 jours	80 %	64 %	69 %	68 %
27. Réponse aux demandes de renseignements téléphoniques concernant les régimes de revenu différé (RRD)	appels téléphoniques dans un délai de 24 à 48 heures	80 %	plus de 80 %	plus de 80 %	plus de 80 %
28. Réponse aux demandes de renseignements par courrier concernant les régimes de revenu différé (RRD)	demandes écrites dans un délai de 60 jours	80 %	65 %	65 %	59 %
29. Déclaration des non-résidents - articles 216 et 217	4-6 semaines				
30. Demandes de crédits d'impôt - Encouragement fiscal - RS&DE					
i) Demandes remboursables - non vérifiées	60 jours	100 %	38 %	56 %	84 %
ii) Demandes remboursables - vérifiées	120 jours	100 %	38 %	48 %	81 %
iii) Demandes non remboursables - non vérifiées	120 jours	100 %	43 %	70 %	85 %
iv) Demandes non remboursables - vérifiées	1 jour	100 %	35 %	39 %	58 %
31. Demandes de crédits d'impôt - Production cinématographique et télévisuelle					
i) Demandes remboursables - non vérifiées	60 jours	100 %	49 %	72 %	84 %
ii) Demandes remboursables - vérifiées	120 jours	100 %	54 %	75 %	77 %

Notes explicatives :

Norme 4 : Fondée uniquement sur les déclarations des fiducies directement liées à la publication *T3 - Guide d'impôt et de déclaration des fiducies* (et non déclaration spéciale des T3). L'initiative de restructuration du traitement des T3, qui sera échelonnée sur trois ans, comprendra l'automatisation des cotisations établies pour les T3 et devrait permettre de réduire à six semaines environ le temps consacré au traitement de ces déclarations.

Norme 6 : L'examen national de 1 400 demandes qui a été effectué en août 1999 a révélé que la norme de service était respectée pour les demandes régulières dans 99 % des cas et dans 62 % des cas pour les demandes exceptionnelles. Selon la moyenne pondérée, 90 % des demandes sont traitées dans un délai de deux mois.

Norme 11 : La diminution du pourcentage des déclarations traitées dans un délai de 90 jours s'explique par un certain nombre de facteurs dont des retards dans la mise en œuvre du nouveau système de traitement des déclarations des entreprises et une grève tournante des manœuvres au cours du premier trimestre de 1999. Ces facteurs ont entraîné des ralentissements ou des fermetures dans les centres fiscaux ainsi qu'une augmentation du retard dans le traitement des déclarations pour 1999.

Norme 13 : Au cours de l'exercice 1997-1998, aucun mécanisme de mesure n'était en place. Au cours de 1998-1999, 80 % des bureaux participant au projet pilote de mesure respectaient la norme ou la dépassaient. L'année dernière, le mécanisme de mesure a été amélioré afin de pouvoir servir à l'échelle nationale.

Norme 14 : Actuellement, la norme de service du PSP n'est pas officiellement mesurée ; toutefois, des plans sont en cours d'élaboration afin d'inclure cette mesure dans le nouveau système de production de rapports qui sera mis en œuvre dans les bureaux régionaux au cours de l'été et de l'automne 2000.

Norme 15 : Le suivi des résultats a commencé au cours de l'exercice 1998-1999 dans le cadre du système de contrôle du rendement interne.

Norme 17 : Le contrôle de la norme de traitement de cinq minutes pour la mainlevée automatisée est en cours d'élaboration.

Normes 18 et 20 : Les rapports semestriels de la MDM et du SEA — papier sont toujours en préparation ; nous comptons étendre la participation à l'ensemble des bureaux de douane.

Norme 19 : Les douanes assurent qu'une expédition obtiendra la mainlevée si les documents sont présentés dans un délai qui n'est ni supérieur à dix jours ni inférieur à une heure avant que la mainlevée ne soit demandée. Aucun rapport n'est disponible pour cette question.

Norme 21 : À cause des coûts connexes qu'elles entraînent, de l'uniformité relative de leurs résultats et du taux de change entre le dollar canadien et le dollar américain, les études portant sur le temps d'attente des voyageurs aux postes frontaliers terrestres ont été suspendues en 1998. Cependant, de nouvelles études ont été entreprises en décembre 1999.

Norme 22 : Il n'a pas été jugé nécessaire d'effectuer des études sur le temps d'attente aux postes frontaliers terrestres pour le paiement des droits et taxes, surtout à cause de la diminution de la perception des petits montants qui sont passés de la somme élevée de 4,5 millions en 1991-1992 à moins de 900 000 en 1998-1999. Les nombres pour 1999-2000 ne sont pas disponibles.

Norme 25 : Les résultats ne sont pas officiellement enregistrés. Les réponses sont mises en ordre de priorité et elles sont ensuite immédiatement attribuées à l'employé responsable de cette tâche.

Norme 27 : Les résultats ne sont pas officiellement enregistrés. Les réponses sont fournies dans les délais prévus par la procédure.

Norme 29 : Cette norme a connu une nette amélioration depuis l'exercice 1997-1998 comme le démontre l'augmentation du taux de succès à l'égard de nos normes de service, année après année. L'objectif visé pour l'exercice 2000-2001 est de 90 % pour les demandes remboursables et de 80 % pour les demandes non remboursables.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Tableau 1-2 : Taux de satisfaction des voyageurs

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Prévu 1999-2000**
Voyageurs traités (000) [1]	109 145	109 448	104 698	**110 269**	**109 000**
Satisfaction des clients (%) [2]	91,5	91.3	92,1	**90**	**93**

1 Personnes qui sont entrées au Canada et qui ont présenté une déclaration aux douanes, quel que soit le mode de transport.

2 Voyageurs qui, au moment du sondage, ont indiqué qu'ils étaient assez satisfaits du service reçu.

Objectif n° 2. Processus simples et efficients

Tableau 2-1 : Genres de déclarants

(en milliers)	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Budget des dépenses 1999-2000**
Particuliers et fiducies	21 951	22 539	**23 708**	**22 743**
Sociétés	1 140	1 201	**1 215**	**1 213**
Produits et services [1]	1 873	1 907	**2 028**	**2 085**
Total des déclarants	24 964	25 647	**26 951**	**26 041**
ETP connexes (comprennent les heures supplémentaires)	6 338	6 400	**6 783**	**6 265**
Déclarants par ETP	3 939	4 007	**3 973**	**4 162**

1 Exclut les déclarants inscrits dans la province de Québec.

Note sur les particuliers et les fiducies : Aucune contrainte imprévue n'a entravé le traitement des déclarations T1 au cours du programme de 2000 (contrairement aux deux années précédentes - tempête de verglas, grève). Le traitement des déclarations des particuliers a dépassé les prévisions au cours du dernier trimestre ; le total comprenait 409 000 fiducies.

Note sur les sociétés : Au cours du dernier trimestre de l'exercice 1998-1999, le nombre de dossiers traités a diminué à cause des retards dans la mise en œuvre d'un nouveau système de traitement. Les retards provoqués par ces délais ont été rattrapés au cours de l'exercice 1999-2000, et la production a augmenté vers la fin de cette période. Les fluctuations de volume peuvent être attribuées à ces délais de traitement et aux mesures prises pour y remédier.

Tableau 2-2 : Demandes de renseignements du public traitées

(en milliers)	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Budget des dépenses 1999-2000**
Demandes de renseignements traitées par les agents [1]	19 730	20 114	20 073	**20 110**[2]	**20 541**
Demandes de renseignements traitées par les systèmes automatisés	3 800	7 093	8 750	**9 238**[2]	**9 000**
Total des demandes de renseignements	23 530	27 207	28 823	**29 348**	**29 541**
ETP connexes (comprennent les heures supplémentaires)	2 082	2 349	2 612	**2 609**	**2 421**

1 Les agents traitent plus d'appels complexes (auquel le système automatisé ne répond pas) qui demandent plus de temps.

2 Les données sont estimées puisque les données réelles ne sont pas disponibles pour le moment.

Tableau 1-2 : Taux de satisfaction des voyageurs

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Prévu 1999-2000**
Voyageurs traités (000) [1]	109 145	109 448	104 698	**110 269**	**109 000**
Satisfaction des clients (%) [2]	91,5	91,3	92,1	**90**	**93**

1 Personnes qui sont entrées au Canada et qui ont présenté une déclaration aux douanes, quel que soit le mode de transport.

2 Voyageurs qui, au moment du sondage, ont indiqué qu'ils étaient assez satisfaits du service reçu.

Objectif n° 2. Processus simples et efficients

Tableau 2-1 : Genres de déclarants

(en milliers)	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Budget des dépenses 1999-2000**
Particuliers et fiducies	21 951	22 539	**23 708**	**22 743**
Sociétés	1 140	1 201	**1 215**	**1 213**
Produits et services [1]	1 873	1 907	**2 028**	**2 085**
Total des déclarants	24 964	25 647	**26 951**	**26 041**
ETP connexes (comprennent les heures supplémentaires)	6 338	6 400	**6 783**	**6 265**
Declarants par ETP	3 939	4 007	**3 973**	**4 162**

1 Exclut les déclarants inscrits dans la province de Québec.

Note sur les particuliers et les fiducies : Aucune contrainte imprévue n'a entravé le traitement des déclarations T1 au cours du programme de 2000 (contrairement aux deux années précédentes - tempête de verglas, grève). Le traitement des déclarations des particuliers a dépassé les prévisions au cours du dernier trimestre ; le total comprenait 409 000 fiducies.

Note sur les sociétés : Au cours du dernier trimestre de l'exercice 1998-1999, le nombre de dossiers traités a diminué à cause des retards dans la mise en œuvre d'un nouveau système de traitement. Les retards provoqués par ces délais ont été rattrapés au cours de l'exercice 1999-2000, et la production a augmenté vers la fin de cette période. Les fluctuations de volume peuvent être attribuées à ces délais de traitement et aux mesures prises pour y remédier.

Tableau 2-2 : Demandes de renseignements du public traitées

(en milliers)	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Budget des dépenses 1999-2000**
Demandes de renseignements traitees par les agents [1]	19 730	20 114	20 073	**20 110** [2]	**20 541**
Demandes de renseignements traitées par les systèmes automatisés	3 800	7 093	8 750	**9 238** [2]	**9 000**
Total des demandes de renseignements	23 530	27 207	28 823	**29 348**	**29 541**
ETP connexes (comprennent les heures supplémentaires)	2 082	2 349	2 612	**2 609**	**2 421**

1 Les agents traitent plus d'appels complexes (auquel le système automatisé ne répond pas) qui demandent plus de temps.

2 Les données sont estimées puisque les données réelles ne sont pas disponibles pour le moment.

Tableau 2-3 : Programmes de prestation pour enfants administrés en 1999-2000

Programme	Population cliente approximative [1]	Prestations annuelles (en millions $)
Prestation fiscale canadienne pour enfants	**3 000 000**	**6 012**
Crédit d'impôt à l'emploi familial de l'Alberta	**164 000**	**79**
Prestation familiale de la Colombie-Britannique	**211 000**	**293**
Prestation pour enfants du Nouveau-Brunswick	**41 000**	**20**
Prestation pour enfants de Terre-Neuve et du Labrador (juillet 1999 à mars 2000)	**21 500**	**6**
Prestation pour enfants des Territoires du Nord-Ouest	**3 500**	**3**
Prestation pour enfants de la Nouvelle-Ecosse	**34 000**	**15**
Prestation pour enfants du Nunavut (juillet 1999 à mars 2000)	**3 000**	**2**
Prestation pour enfants de la Saskatchewan	**47 000**	**79**
Prestation pour enfants du Yukon (octobre 1999 à mars 2000)	**1 500**	**0.5**
Totaux (Les clients provinciaux forment une partie de la population PFCE.)	**3 000 000**	**6 509,5**

1 Nombre moyen de récipiendaires.

Tableau 2-4 : Voyageurs traités

(en milliers)	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Budget des dépenses 1999-2000**
Voyageurs traités) [1]	109 145	109 448	104 698	**110 269**	**109 000**

1 Voyageurs qui entrent au Canada, par n'importe quel mode, et qui font leur déclaration douanière.

Tableau 2-5 : Pourcentage des voyageurs traités au moyen du programme CANPASS (route) [1]

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Budget des dépenses 1999-2000**
CANPASS Route	n/d	n/d	n/d	**28 %**	**20 %**

1 CANPASS n'a pas été mis en oeuvre à l'échelle du Canada en 1999-2000 comme prévu. Sa mise en oeuvre dépendra des résultats du projet-pilote harmonisé des autoroutes, qui est sensé se découler au cours de 2000-2001. Une évaluation de ce projet-pilote devrait être terminée six à douze mois après la mise en oeuvre et la décision d'une mise en oeuvre nationale sera basée sur les résultats et les recommandations de cette évaluation.

Tableau 2-6 : Secteur commercial

(en milliers)	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Budget des dépenses 1999-2000**
Mainlevées traitées [1]	8 600	9 559	10 113	**10 751**	**9 609**
Documents de déclaration en détail traités [2]	10 299	11 279	11 778	**12 744**	**11 605**
Expéditions postales pour lesquelles des cotisations ont été imposées [3]	1 879	1 858	1 776	**1 926**	**1 700**
Expéditions par service de messagerie dédouanées [4]	7 113	8 208	8 639	**9 313**	**10 700**
Expéditions par service de messagerie dédouanées, d'une valeur de moins de 20 $ [5]		12 813	13 955	**12 536**	**13 300**

1 Expéditions commerciales arrivant par les voies terrestre, aérienne, ferroviaire et maritime présentées en vue de la mainlevée.
2 Formulaires de déclaration en détail des douanes (B3) traités.
3 Formulaires de déclaration pour les importations postales (E14) traités.
4 Expéditions par service de messagerie dédouanées, de plus de 20 $ et de moins de 1 600 $.
5 Nouvel indicateur introduit en 1998-1999.

Tableau 2-7 : Pourcentage de mainlevées automatisées par moyen de l'échange électronique des données

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Budget des dépenses 1999-2000**
Mainlevées automatisées (SSMAEC)	n/d	6 %	11 %	**49,31 %**	**50 %**

Tableau 2-8 : Appréciation et rajustements

(en milliers)	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Budget des dépenses 1999-2000**
Documents de déclaration en détail	10 299	11 279	11 778	**12 744**	**11 605**
Déclarations de marchandises présentées [1]	27 937	31 309	34 308	**37 327**	**36 320**
Rajustements traités [2]	307	268	206	**160**[3]	**285**

1 Lignes individuelles de transaction présentées sur les documents de déclaration en détail.
2 Comprend les appels, provenant soit de l'importateur en vue d'un rajustement (remboursements, changements non payant, modifications volontaires), soit des rajustements des douanes, et toutes les demandes et les certificats de drawback.
3 Deux séries de règlements de rajustement accompagnaient la mise en œuvre de la simplification tarifaire - l'une existait déjà et l'autre était nouvelle, à compter de 1998. Les rajustements effectués en vertu des anciens règlements permettaient un délai pouvant aller jusqu'à deux ans après l'importation. Cette mesure signifie que le dernier rajustement, en vertu des anciens règlements, pouvait être effectué jusqu'au 31 décembre 1999. À cause de cette date limite, une augmentation des activités était prévue afin d'effectuer tous les rajustements en vertu des anciens règlements, mais elle n'a pas eu lieu. Par conséquent, il existe un écart entre les données réelles de 160 000 et les données prévues de 285 000. Toutefois, les données réelles se rapprochent plus des prévisions pour les trois prochaines années, c'est-à-dire 173 000.

Tableau 2-3 : Programmes de prestation pour enfants administrés en 1999-2000

Programme	Population cliente approximative [1]	Prestations annuelles (en millions $)
Prestation fiscale canadienne pour enfants	**3 000 000**	**6 012**
Crédit d'impôt à l'emploi familial de l'Alberta	**164 000**	**79**
Prestation familiale de la Colombie-Britannique	**211 000**	**293**
Prestation pour enfants du Nouveau-Brunswick	**41 000**	**20**
Prestation pour enfants de Terre-Neuve et du Labrador (juillet 1999 à mars 2000)	**21 500**	**6**
Prestation pour enfants des Territoires du Nord-Ouest	**3 500**	**3**
Prestation pour enfants de la Nouvelle-Écosse	**34 000**	**15**
Prestation pour enfants du Nunavut (juillet 1999 à mars 2000)	**3 000**	**2**
Prestation pour enfants de la Saskatchewan	**47 000**	**79**
Prestation pour enfants du Yukon (octobre 1999 à mars 2000)	**1 500**	**0.5**
Totaux (Les clients provinciaux forment une partie de la population PFCE.)	**3 000 000**	**6 509,5**

1 Nombre moyen de récipiendaires.

Tableau 2-4 : Voyageurs traités

(en milliers)	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Budget des dépenses 1999-2000**
Voyageurs traités) [1]	109 145	109 448	104 698	**110 269**	**109 000**

1 Voyageurs qui entrent au Canada, par n'importe quel mode, et qui font leur déclaration douanière.

Tableau 2-5 : Pourcentage des voyageurs traités au moyen du programme CANPASS (route) [1]

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Budget des dépenses 1999-2000**
CANPASS Route	n/d	n/d	n/d	**28 %**	**20 %**

1 CANPASS n'a pas été mis en oeuvre à l'échelle du Canada en 1999-2000 comme prévu. Sa mise en oeuvre dépendra des résultats du projet-pilote harmonisé des autoroutes, qui est sensé se découler au cours de 2000-2001. Une évaluation de ce projet-pilote devrait être terminée six à douze mois après la mise en oeuvre et la décision d'une mise en oeuvre nationale sera basée sur les résultats et les recommandations de cette évaluation.

Tableau 2-6 : Secteur commercial

(en milliers)	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Budget des dépenses 1999-2000**
Mainlevées traitées [1]	8 600	9 559	10 113	**10 751**	**9 609**
Documents de déclaration en détail traités [2]	10 299	11 279	11 778	**12 744**	**11 605**
Expéditions postales pour lesquelles des cotisations ont été imposées [3]	1 879	1 858	1 776	**1 926**	**1 700**
Expéditions par service de messagerie dédouanées [4]	7 113	8 208	8 639	**9 313**	**10 700**
Expéditions par service de messagerie dédouanées, d'une valeur de moins de 20 $ [5]		12 813	13 955	**12 536**	**13 300**

1 Expéditions commerciales arrivant par les voies terrestre, aérienne, ferroviaire et maritime présentées en vue de la mainlevée.
2 Formulaires de déclaration en détail des douanes (B3) traités.
3 Formulaires de déclaration pour les importations postales (E14) traités.
4 Expéditions par service de messagerie dédouanées, de plus de 20 $ et de moins de 1 600 $.
5 Nouvel indicateur introduit en 1998-1999.

Tableau 2-7 : Pourcentage de mainlevées automatisées par moyen de l'échange électronique des données

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Budget des dépenses 1999-2000**
Mainlevées automatisées (SSMAEC)	n/d	6 %	11 %	**49,31 %**	**50 %**

Tableau 2-8 : Appréciation et rajustements

(en milliers)	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Budget des dépenses 1999-2000**
Documents de déclaration en détail	10 299	11 279	11 778	**12 744**	**11 605**
Déclarations de marchandises présentées [1]	27 937	31 309	34 308	**37 327**	**36 320**
Rajustements traités [2]	307	268	206	**160**[3]	**285**

1 Lignes individuelles de transaction présentées sur les documents de déclaration en détail.
2 Comprend les appels, provenant soit de l'importateur en vue d'un rajustement (remboursements, changements non payant, modifications volontaires), soit des rajustements des douanes, et toutes les demandes et les certificats de drawback.
3 Deux séries de règlements de rajustement accompagnaient la mise en œuvre de la simplification tarifaire - l'une existait déjà et l'autre était nouvelle, à compter de 1998. Les rajustements effectués en vertu des anciens règlements permettaient un délai pouvant aller jusqu'à deux ans après l'importation. Cette mesure signifie que le dernier rajustement, en vertu des anciens règlements, pouvait être effectué jusqu'au 31 décembre 1999. À cause de cette date limite, une augmentation des activités était prévue afin d'effectuer tous les rajustements en vertu des anciens règlements, mais elle n'a pas eu lieu. Par conséquent, il existe un écart entre les données réelles de 160 000 et les données prévues de 285 000. Toutefois, les données réelles se rapprochent plus des prévisions pour les trois prochaines années, c'est-à-dire 173 000.

Tableau 2-9 : Décisions et interprétations en matière de TPS/TVH

	Réel 1996-1997[1]	Réel 1997-1998[1]	Réel 1998-1999[1]	**Réel 1999-2000[1]**	**Budget des dépenses 1999-2000[1]**
Décisions écrites	1 208	1 304	1 093	**1 056**	**1 140**
Interprétations écrites	4 233	3 808	3 239	**2 521**	**3 420**
Interprétations par téléphone	610 625	269 080	158 855	**142 401**	**170 000**
Entrevues	50 479	32 532	10 101	**4 823**	**10 616**
ETP connexes (comprennent les heures supplémentaires)	214	189	187	**252**	**195**

1 Les données ont été ajustées pour inclure les données de rendement de l'Administration centrale.

Note sur les interprétations : Maintenant que le régime de la TPS/TVH a évolué, les inscrits sont de mieux en mieux informés et expérimentés dans leurs rapports relatifs à la TPS/TVH, ce qui rend plus complexes les demandes que nous recevons ainsi que le temps nécessaire pour traiter les dossiers et les appels. Étant donné que nous ne disposons pas d'une augmentation de ressources correspondant à l'augmentation de la charge de travail, moins de dossiers et d'appels peuvent être complétés. Comme les nouveaux postes de niveau AU ont été dotés avec un certain retard, l'ADRC a embauché, dans l'intervalle, pour une période déterminée, des employés qui avaient besoin de formation et qui ont donc mis un certain temps à devenir productifs.

Note sur les entrevues : Le nombre réel d'entrevues qui ont été complétées au cours de l'exercice 1999-2000 diffère de 54 % du nombre prévu. Alors que l'ADRC répond à 100 % des demandes d'entrevue qu'elle reçoit de ses clients, elle n'a aucun contrôle sur le nombre de demandes d'entrevue qu'elle reçoit. La différence peut s'expliquer, en partie, par le fait que les inscrits qui ont besoin de conseils fiscaux préfèrent de plus en plus faire appel à leur propre représentant de la taxe à la consommation plutôt que de communiquer avec l'Agence pour des décisions et des interprétations.

Tableau 2-10 : Décisions et interprétations en matière d'impôt sur le revenu

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Budget des dépenses 1999-2000**
Décisions anticipées rendues	514	399	320	**318**	**300**
Interprétations écrites	3 087	2 936	3 167	**2 887**	**3 000**
Interprétations par téléphone	19 739	20 567	19 050	**19 667**	**20 500**
Total des décisions et des interprétations	23 340	23 902	22 537	**22 872**	**22 320**
ETP connexes (comprennent les heures supplémentaires)	106,4	103,6	101	**96**	**101**
Recettes provenant des décisions anticipées (en milliers de dollars)	1 221	1 018	1 063	**1 201**	**1 150**

Tableau 2-11 : Décisions concernant le Régime de pensions du Canada et l'Assurance-emploi

	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Budget des dépenses 1999–2000**
Cas à traiter	91 692	86 959	**82 152**	**94 727**
Cas traités	92 424	86 518	**83 740**	**93 780**
Inventaire de fermeture	8 006	8 447	**6 859**	**9 597**
ETP requis (comprend les heures supplémentaires)	356	338	**338**	**366**
Cas traités par ETP	260	256	**247**	**256**
Cas traités en % des cas à traiter	101 %	99 %	**102 %**	**99 %**

Note : Les évaluations originales ont été préparées au cours d'une période de croissance, ce qui explique les prévisions élevées. La baisse marquée des cas traités au cours de 1999-2000 par rapport aux cas prévus est due aux facteurs suivants : une réduction de 20 % à l'échelle nationale des renvois par DRHC à l'ADRC ; une baisse importante du taux de chômage au Québec (notre plus importante région pour ce qui est du volume) ainsi que la révision des règlements de l'AE.

Tableau 2-9 : Décisions et interprétations en matière de TPS/TVH

	Réel 1996-1997[1]	Réel 1997-1998[1]	Réel 1998-1999[1]	**Réel 1999-2000[1]**	**Budget des dépenses 1999-2000[1]**
Décisions écrites	1 208	1 304	1 093	**1 056**	**1 140**
Interprétations écrites	4 233	3 808	3 239	**2 521**	**3 420**
Interprétations par téléphone	610 625	269 080	158 855	**142 401**	**170 000**
Entrevues	50 479	32 532	10 101	**4 823**	**10 616**
ETP connexes (comprennent les heures supplémentaires)	214	189	187	**252**	**195**

1 Les données ont été ajustées pour inclure les données de rendement de l'Administration centrale.

Note sur les interprétations : Maintenant que le régime de la TPS/TVH a évolué, les inscrits sont de mieux en mieux informés et expérimentés dans leurs rapports relatifs à la TPS/TVH, ce qui rend plus complexes les demandes que nous recevons ainsi que le temps nécessaire pour traiter les dossiers et les appels. Étant donné que nous ne disposons pas d'une augmentation de ressources correspondant à l'augmentation de la charge de travail, moins de dossiers et d'appels peuvent être complétés. Comme les nouveaux postes de niveau AU ont été dotés avec un certain retard, l'ADRC a embauché, dans l'intervalle, pour une période déterminée, des employés qui avaient besoin de formation et qui ont donc mis un certain temps à devenir productifs.

Note sur les entrevues : Le nombre réel d'entrevues qui ont été complétées au cours de l'exercice 1999-2000 diffère de 54 % du nombre prévu. Alors que l'ADRC répond à 100 % des demandes d'entrevue qu'elle reçoit de ses clients, elle n'a aucun contrôle sur le nombre de demandes d'entrevue qu'elle reçoit. La différence peut s'expliquer, en partie, par le fait que les inscrits qui ont besoin de conseils fiscaux préfèrent de plus en plus faire appel à leur propre représentant de la taxe à la consommation plutôt que de communiquer avec l'Agence pour des décisions et des interprétations.

Tableau 2-10 : Décisions et interprétations en matière d'impôt sur le revenu

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Budget des dépenses 1999-2000**
Décisions anticipées rendues	514	399	320	**318**	**300**
Interprétations écrites	3 087	2 936	3 167	**2 887**	**3 000**
Interprétations par téléphone	19 739	20 567	19 050	**19 667**	**20 500**
Total des décisions et des interprétations	23 340	23 902	22 537	**22 872**	**22 320**
ETP connexes (comprennent les heures supplémentaires)	106,4	103,6	101	**96**	**101**
Recettes provenant des décisions anticipées (en milliers de dollars)	1 221	1 018	1 063	**1 201**	**1 150**

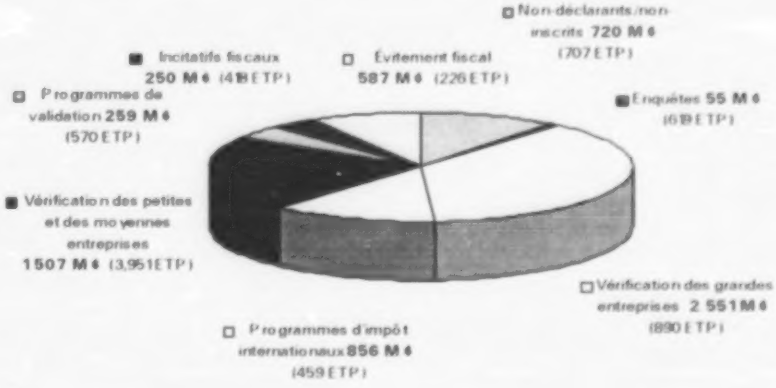
Tableau 2-11 : Décisions concernant le Régime de pensions du Canada et l'Assurance-emploi

	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Budget des dépenses 1999–2000**
Cas à traiter	91 692	86 959	**82 152**	**94 727**
Cas traités	92 424	86 518	**83 740**	**93 780**
Inventaire de fermeture	8 006	8 447	**6 859**	**9 597**
ETP requis (comprend les heures supplémentaires)	356	338	**338**	**366**
Cas traités par ETP	260	256	**247**	**256**
Cas traités en % des cas à traiter	101 %	99 %	**102 %**	**99 %**

Note : Les évaluations originales ont été préparées au cours d'une période de croissance, ce qui explique les prévisions élevées. La baisse marquée des cas traités au cours de 1999-2000 par rapport aux cas prévus est due aux facteurs suivants : une réduction de 20 % à l'échelle nationale des renvois par DRHC à l'ADRC ; une baisse importante du taux de chômage au Québec (notre plus importante région pour ce qui est du volume) ainsi que la révision des règlements de l'AE.

Objectif n° 3. Exécution responsable et services frontaliers

Tableau 3-1 : Programmes d'observation - Données réelles de 1999-2000 sur l'impôt fédéral et provincial - Incidence fiscale évaluée à 6,8 milliards de dollars au total [1,2,3]



1 L'impact fiscal total comprend l'impôt fédéral et provincial (provinces participantes seulement), les remboursements d'impôt fédéral affectés en compensation ou réduits, les intérêts et les pénalités et la valeur actuelle de l'impôt futur qui pourrait être établi. L'aide à la vérification des opérations internationales comprises dans d'autres programmes axés sur l'observation a généré des recettes supplémentaires de 597 $ millions de dollars.

2 Les données sur le ETP représentent les ressources des opérations directement liées aux activités des programmes et ne comprennent pas les ETP utilisés à l'appui du programme tels que celui de l'établissement de la valeur ou affecté à la prestation de services offerts dans d'autres secteurs de programme.

3 Ces résultats ne comprennent pas ceux des Enquêtes des douanes. Voir la tableau 3-3 à cet égard.

Note : Les programmes d'observation ont généré des revenus fiscaux supérieurs à 6,8 milliards de dollars au cours de l'exercice 1999-2000, alors que 5,6 milliards de dollars avaient été prévus. Même si l'on constate une augmentation des recouvrements dans la plupart des programmes, c'est dans les programmes des grandes entreprises et dans le programme de retenues des non-résidents que l'on retrouve les augmentations les plus importantes. Une partie de l'augmentation des résultats peut également s'expliquer par l'expérience acquise par les ressources supplémentaires qui ont été embauchées et formées au cours des programmes des trois dernières années.

Tableau 3-2 : Sommaire des résultats des programmes

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Budget des dépenses 1999-2000**
Total des incidences fiscales (en millions de dollars)[1]	5 229,2	4 955,0	5 516,9	**6 779,1**	**5 601,0**
Principaux extrants (Charge de travail effectuée)					
Dossiers vérifiés	214 519	284 586	276 498	**282 187**	**253 624**
Déclarations de non-déclarants et inscriptions de non-inscrits	487 671	440 573	498 326	**364 478**[4]	**400 000**
Enquêtes – Mesures d'exécution	2 194	2 492	2 151	**1 860**	**3 320**
Remboursements intérieurs traités pour la TPS	269 924	254 459	240 682	**256 419**	**265 288**
Déclarations de non-résidents traitées	298 376	294 380	296 607	**326 569**	**308 100**
Impôt international – Autres extrants[2]	33 568	38 248	506 322	**428 152**	**484 086**
ETP requis[3]	8 159	8 846	9 322	**9 381**	**9 667**

1 Total des incidences fiscales définies au tableau 3-1. Toutefois, les montants réels facturés ou remboursés peuvent être différents en raison de la disponibilité des redressements compensateurs demandés par les contribuables, des appels ou des radiations de montants irrécouvrables.

2 Impôt international – Autres comprend les renonciations et dispositions des non-résidents, les demandes de renseignements et les rajustements des non-résidents et les non-résidents effectuant des retenues d'impôt. Les demandes de renseignements et rajustements des non-résidents et les non-résidents effectuant des retenues d'impôt sont consignés pour la première fois en 1998-1999. Il y a eu 277 878 demandes de renseignements, comparativement à une estimation de 228 000 demandes en 1999-2000. Aucune incidence fiscale n'est inscrite pour cette source. Il y a eu 111 653 unités de retenue d'impôt, comparativement à une estimation de 110 959 unités. Les 386 millions de dollars perçus en plus comprennent environ 230 million de dollars venant d'activités d'exécution non incluses dans de précédents rapports.

3 Les ETP requis représentent tous les ETP utilisés pour exercer les activités directes et indirectes.

4 Nous pensons que les déclarations et recouvrements par ETP plus élevés que l'an dernier sont attribuables au perfectionnement du processus d'évaluation du risque.

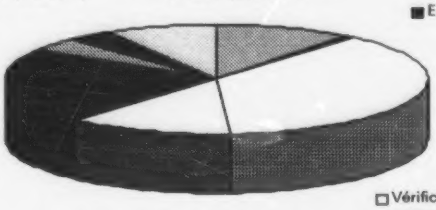
Note sur la charge de travail relative aux enquêtes et sur la diminution de la production : Dans un certain nombre de bureaux, il s'est avéré difficile de retenir les employés expérimentés ainsi que d'en embaucher de nouveaux. Par conséquent, des retards en matière de dotation et une courbe d'apprentissage plus longue pour les enquêteurs ont entraîné une sous-utilisation des ressources et ces facteurs expliquent en partie la diminution de la production.

Les défis que pose la Charte des droits et libertés conjugués aux proportions que prennent les fraudes et aux nouveaux types de fraudes continuent d'avoir des incidences sur la production. Alors que la participation à l'initiative intégrée de contrôle des produits de la criminalité a eu des répercussions sur la production du PSE, elle a contribué de façon positive aux incidences fiscales globales.

Les tableaux 3-1 et 3-2 illustrent bien les tendances générales du programme jusqu'à l'exercice 1999-2000, en excluant les résultats des activités des enquêtes des douanes. Les résultats des activités des enquêtes des douanes figurent au tableau 3-3 ci-dessous.

Objectif n° 3. Exécution responsable et services frontaliers

Tableau 3-1 : Programmes d'observation - Données réelles de 1999-2000 sur l'impôt fédéral et provincial - Incidence fiscale évaluée à 6,8 milliards de dollars au total [1,2,3]



1 L'impact fiscal total comprend l'impôt fédéral et provincial (provinces participantes seulement), les remboursements d'impôt fédéral affectés en compensation ou réduits, les intérêts et les pénalités et la valeur actuelle de l'impôt futur qui pourrait être établi. L'aide à la vérification des opérations internationales comprises dans d'autres programmes axés sur l'observation a généré des recettes supplémentaires de 597 $ millions de dollars.

2 Les données sur le ETP représentent les ressources des opérations directement liées aux activités des programmes et ne comprennent pas les ETP utilisés à l'appui du programme tels que celui de l'établissement de la valeur ou affecté à la prestation de services offerts dans d'autres secteurs de programme.

3 Ces résultats ne comprennent pas ceux des Enquêtes des douanes. Voir la tableau 3-3 à cet égard.

Note : Les programmes d'observation ont généré des revenus fiscaux supérieurs à 6,8 milliards de dollars au cours de l'exercice 1999-2000, alors que 5,6 milliards de dollars avaient été prévus. Même si l'on constate une augmentation des recouvrements dans la plupart des programmes, c'est dans les programmes des grandes entreprises et dans le programme de retenues des non-résidents que l'on retrouve les augmentations les plus importantes. Une partie de l'augmentation des résultats peut également s'expliquer par l'expérience acquise par les ressources supplémentaires qui ont été embauchées et formées au cours des programmes des trois dernières années.

Tableau 3-2 : Sommaire des résultats des programmes

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Budget des dépenses 1999-2000**
Total des incidences fiscales (en millions de dollars) [1]	5 229,2	4 955,0	5 516,9	**6 779,1**	**5 601,0**
Principaux extrants (Charge de travail effectuée)					
Dossiers vérifiés	214 519	284 586	276 498	**282 187**	**253 624**
Déclarations de non-déclarants et inscriptions de non-inscrits	487 671	440 573	498 326	**364 478**[4]	**400 000**
Enquêtes – Mesures d'exécution	2 194	2 492	2 151	**1 860**	**3 320**
Remboursements intérieurs traités pour la TPS	269 924	254 459	240 682	**256 419**	**265 288**
Déclarations de non-résidents traitées	298 376	294 380	296 607	**326 569**	**308 100**
Impôt international – Autres extrants[2]	33 568	38 248	506 322	**428 152**	**484 086**
ETP requis[3]	8 159	8 846	9 322	**9 381**	**9 667**

1 Total des incidences fiscales définies au tableau 3-1. Toutefois, les montants réels facturés ou remboursés peuvent être différents en raison de la disponibilité des redressements compensateurs demandés par les contribuables, des appels ou des radiations de montants irrécouvrables.

2 Impôt international – Autres comprend les renonciations et dispositions des non-résidents, les demandes de renseignements et les rajustements des non-résidents et les non-résidents effectuant des retenues d'impôt. Les demandes de renseignements et rajustements des non-résidents et les non-résidents effectuant des retenues d'impôt sont consignés pour la première fois en 1998-1999. Il y a eu 277 878 demandes de renseignements, comparativement à une estimation de 228 000 demandes en 1999-2000. Aucune incidence fiscale n'est inscrite pour cette source. Il y a eu 111 653 unités de retenue d'impôt, comparativement à une estimation de 110 959 unités. Les 386 millions de dollars perçus en plus comprennent environ 230 million de dollars venant d'activités d'exécution non incluses dans de précédents rapports.

3 Les ETP requis représentent tous les ETP utilisés pour exercer les activités directes et indirectes.

4 Nous pensons que les déclarations et recouvrements par ETP plus élevés que l'an dernier sont attribuables au perfectionnement du processus d'évaluation du risque.

Note sur la charge de travail relative aux enquêtes et sur la diminution de la production : Dans un certain nombre de bureaux, il s'est avéré difficile de retenir les employés expérimentés ainsi que d'en embaucher de nouveaux. Par conséquent, des retards en matière de dotation et une courbe d'apprentissage plus longue pour les enquêteurs ont entraîné une sous-utilisation des ressources et ces facteurs expliquent en partie la diminution de la production.

Les défis que pose la Charte des droits et libertés conjugués aux proportions que prennent les fraudes et aux nouveaux types de fraudes continuent d'avoir des incidences sur la production. Alors que la participation à l'initiative intégrée de contrôle des produits de la criminalité a eu des répercussions sur la production du PSE, elle a contribué de façon positive aux incidences fiscales globales.

Les tableaux 3-1 et 3-2 illustrent bien les tendances générales du programme jusqu'à l'exercice 1999-2000, en excluant les résultats des activités des enquêtes des douanes. Les résultats des activités des enquêtes des douanes figurent au tableau 3-3 ci-dessous.

Tableau 3-3 : Résultats des Enquêtes des douanes

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**
Total des incidences fiscales (en millions de dollars)	24	46	140	**30**
Cas ayant fait l'objet d'enquête	1 497	1 080	948	**790**
Poursuites criminelles exécutées	227	248	213	**220**
Taux de réussite des poursuites	97 %	95 %	93 %	**91 %**
ETP utilisés	124	123	144	**138**

Note : À compter de mai 2000, la responsabilité des opérations régionales du programme des enquêtes des douanes a été transférée à la Direction générale des douanes qui doit veiller à doter entièrement le programme. Au cours de 1999-2000, le départ d'enquêteurs chevronnés a eu des répercussions sur la production. En outre, la production prévue était fondée sur les données de l'année antérieure qui comprenaient un fort pourcentage de poursuites ponctuelles qui exigent moins de temps que des enquêtes régulières.

Tableau 3-4 : Taux d'observation des voyageurs

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Prévu 1999-2000**
Voyageurs traités (000) [1]	109 145	109 448	104 698	**110 269**	**109 000**
Taux d'observation (%) [2]					
Transport aérien	93,6	92	n/a [3]	**94**	**93**
Transport routier	97,6	97,2	97,7	**97**	**98**

1 Personnes qui sont entrées au Canada et qui ont présenté une déclaration aux douanes, quel que soit le mode de transport.

2 Voyageurs de tous les secteurs qui se conforment aux lois appliquées par les douanes. Cette mesure a été obtenue en procédant systématiquement à un échantillonnage statistique aux différents points d'entrée du Canada.

3 Les périodes de sondage prévues dans le secteur aérien ont été reportées à cause du manque de ressources. Tout semble indiquer que le rendement réel serait comparable à celui de 1997-1998.

Tableau 3-5 : Comptes clients en fin d'exercice financier [1]

(en milliers de dollars)	Réel 1997-1998	%	Réel 1998-1999	%	**Réel 1999-2000**	**%**
Impôt sur le revenu						
Solde impayé [2]	7 617 820	100	8 137 480	100	**9 401 586**	**100,0**
Provision pour nouvelles cotisations créditrices	(1 522 527)	20,0	(1 627 496)	20,0	**(1 880 000)**	**20,0**
Provision pour créances douteuses	(632 946)	8,3	(627 637)	7,7	**(742 406)**	**7,9**
Valeur de réalisation estimée	5 462 347	71,7	5 882 347	72,3	**6 799 180**	**72,1**
Rentrées de recettes brutes	185 991 447		194 503 474		**207 631 643**	
Solde total impayé en % des rentrées de recettes brutes	4,1 %		4,2 %		**4,5 %**	
Douanes, accise, TPS et TVH						
Solde impayé	2 582 353	100	3 023 369	100	**3 572 428**	**100,0**
Provision pour nouvelles cotisations créditrices (TPS)	(151 119)	5,8	(181 832)	6,0	**(214 346)**	**6,0**
Provision pour créances douteuses	(461 399)	17,9	(609 977)	20,2	**(623,273)**	**17,4**
Valeur de réalisation estimée	1 969 835	76,3	2 231 560	73,8	**2 734 809**	**76,6**
Rentrées de recettes brutes	58 785 629		61 359 424		**66 853 000**	
Solde total impayé en % des rentrées de recettes brutes	4,4 %		4,9 %		**5,3 %**	
Total de l'Agence						
Solde total impayé	10 200 173		11 160 849		**12 974 014**	
Rentrées de recettes brutes	244 777 076		255 862 898		**274 534 749**	
Solde total impayé en % des rentrées de recettes brutes	4,2 %		4,4 %		**4,7 %**	

1 Exclut les montants qui font l'objet d'une contestation ainsi que les recettes non fiscales à recevoir.

2 Comprend les comptes clients du crédit d'impôt pour la recherche scientifique : 1,6 million de dollars en 1999-2000, 2,5 millions de dollars en 1998-1999 et 5,2 millions de dollars en 1997-1998.

Note sur le rapport entre les comptes clients et les recettes brutes : À l'échelle des bureaux des services fiscaux, il y a eu une très forte augmentation, année après année, des arrivages annuels, qui sont passés de 8,4 milliards en 1998-1999 à 9,3 milliards en 1999-2000. L'augmentation des arrivages est directement liée à celle des recettes brutes tirées de l'impôt, laquelle dépend de la croissance de l'économie. Par ailleurs, les ressources affectées aux recouvrements sont demeurées relativement stables. Ceci a entraîné une augmentation de nos comptes clients T1 et TPS, malgré les améliorations de notre rapport production-ETP, qui est passé de 2,1 millions en 1998-1999 à 2,4 millions en 1999-2000.

L'année dernière, nous avions prévu que le rapport entre les comptes clients et les recettes brutes seraient de 4,7 % environ. En 2000-2001, nous aurons plus de 400 nouveaux ETP pour s'occuper des nouveaux cas, ce qui devrait permettre de contenir la croissance des comptes clients.

Tableau 3-3 : Résultats des Enquêtes des douanes

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**
Total des incidences fiscales (en millions de dollars)	24	46	140	**30**
Cas ayant fait l'objet d'enquête	1 497	1 080	948	**790**
Poursuites criminelles executées	227	248	213	**220**
Taux de réussite des poursuites	97 %	95 %	93 %	**91 %**
ETP utilisés	124	123	144	**138**

Note : À compter de mai 2000, la responsabilité des opérations régionales du programme des enquêtes des douanes a été transférée à la Direction générale des douanes qui doit veiller à doter entièrement le programme. Au cours de 1999-2000, le départ d'enquêteurs chevronnés a eu des répercussions sur la production. En outre, la production prévue était fondée sur les données de l'année antérieure qui comprenaient un fort pourcentage de poursuites ponctuelles qui exigent moins de temps que des enquêtes régulières.

Tableau 3-4 : Taux d'observation des voyageurs

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Prévu 1999-2000**
Voyageurs traités (000) [1]	109 145	109 448	104 698	**110 269**	**109 000**
Taux d'observation (%) [2]					
Transport aérien	93,6	92	n/a [3]	**94**	**93**
Transport routier	97,6	97,2	97,7	**97**	**98**

1 Personnes qui sont entrées au Canada et qui ont présenté une déclaration aux douanes, quel que soit le mode de transport.

2 Voyageurs de tous les secteurs qui se conforment aux lois appliquées par les douanes. Cette mesure a été obtenue en procédant systématiquement à un échantillonnage statistique aux différents points d'entrée du Canada.

3 Les périodes de sondage prévues dans le secteur aérien ont été reportées à cause du manque de ressources. Tout semble indiquer que le rendement réel serait comparable à celui de 1997-1998.

Tableau 3-5 : Comptes clients en fin d'exercice financier [1]

(en milliers de dollars)	Réel 1997-1998	%	Réel 1998-1999	%	**Réel 1999-2000**	%
Impôt sur le revenu						
Solde impayé [2]	7 617 820	100	8 137 480	100	**9 401 586**	**100,0**
Provision pour nouvelles cotisations créditrices	(1 522 527)	20,0	(1 627 496)	20,0	**(1 880 000)**	**20,0**
Provision pour créances douteuses	(632 946)	8,3	(627 637)	7,7	**(742 406)**	**7,9**
Valeur de réalisation estimée	5 462 347	71,7	5 882 347	72,3	**6 799 180**	**72,1**
Rentrées de recettes brutes	185 991 447		194 503 474		**207 631 643**	
Solde total impayé en % des rentrées de recettes brutes	4,1 %		4,2 %		**4,5 %**	
Douanes, accise, TPS et TVH						
Solde impayé	2 582 353	100	3 023 369	100	**3 572 428**	**100,0**
Provision pour nouvelles cotisations créditrices (TPS)	(151 119)	5,8	(181 832)	6,0	**(214 346)**	**6,0**
Provision pour créances douteuses	(461 399)	17,9	(609 977)	20,2	**(623,273)**	**17,4**
Valeur de réalisation estimée	1 969 835	76,3	2 231 560	73,8	**2 734 809**	**76,6**
Rentrées de recettes brutes	58 785 629		61 359 424		**66 853 000**	
Solde total impayé en % des rentrées de recettes brutes	4,4 %		4,9 %		**5,3 %**	
Total de l'Agence						
Solde total impayé	10 200 173		11 160 849		**12 974 014**	
Rentrées de recettes brutes	244 777 076		255 862 898		**274 534 749**	
Solde total impayé en % des rentrées de recettes brutes	4,2 %		4,4 %		**4,7 %**	

1 Exclut les montants qui font l'objet d'une contestation ainsi que les recettes non fiscales à recevoir.
2 Comprend les comptes clients du crédit d'impôt pour la recherche scientifique : 1,6 million de dollars en 1999-2000, 2,5 millions de dollars en 1998-1999 et 5,2 millions de dollars en 1997-1998.

Note sur le rapport entre les comptes clients et les recettes brutes : À l'échelle des bureaux des services fiscaux, il y a eu une très forte augmentation, année après année, des arrivages annuels, qui sont passés de 8,4 milliards en 1998-1999 à 9,3 milliards en 1999-2000. L'augmentation des arrivages est directement liée à celle des recettes brutes tirées de l'impôt, laquelle dépend de la croissance de l'économie. Par ailleurs, les ressources affectées aux recouvrements sont demeurées relativement stables. Ceci a entraîné une augmentation de nos comptes clients T1 et TPS, malgré les améliorations de notre rapport production-ETP, qui est passé de 2,1 millions en 1998-1999 à 2,4 millions en 1999-2000.

L'année dernière, nous avions prévu que le rapport entre les comptes clients et les recettes brutes seraient de 4,7 % environ. En 2000-2001, nous aurons plus de 400 nouveaux ETP pour s'occuper des nouveaux cas, ce qui devrait permettre de contenir la croissance des comptes clients.

Tableau 3-6 : Ouvertures et fermetures annuelles des comptes clients dans les bureaux des services fiscaux [1]

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998[3]	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Budget des dépenses 1999-2000**
Ouvertures annuelles					
Nombre de comptes	591 136	554 998	588 086	**540 405**	**608 105**
Total (en milliers de dollars)	7 261 064	7 061 566	8 407 336	**9 345 582**	**8 100 000**
Fermetures annuelles					
Recouvrements :					
Nombre de comptes	157 366	195 021	228 331	**201 753**	**197 932**
Total des recouvrements (en milliers de dollars)	5 344 936	5 963 383	6 624 204	**7 566 898**	**5 731 508**
Autres fermetures : [2]					
Nombre de comptes	389 263	296 932	338 878	**302 711**	**296 897**
Total des recouvrements (en milliers de dollars)	1 500 402	1 083 041	979 627	**847 848**	**1 608 110**
Total des fermetures :					
Nombre de comptes	546 629	491 953	567 209	**504 464**	**494 829**
Total des recouvrements (en milliers de dollars)	6 845 338	7 046 424	7 603 831	**8 414 746**	**7 339 618**
ETP requis (comprend les heures supplémentaires)	2 980	3 335	3 131	**3 182**	**3 223**[3]
Total des fermetures par ETP (Nombre de comptes)	183	148	181	**159**	**147**
Total des recouvrements par ETP (en milliers de dollars)	1 794	1 788	2 116	**2 378**	**1 778**

1 Exclut les activités du ministère du Revenu du Québec relatives à la TPS et toutes les activités associées au centre téléphonique du recouvrement des recettes.

2 « Autres fermetures » comprend les comptes radiés comme irrécouvrables et ceux visés par diverses autres mesures d'exécution du travail pour les comptes.

3 Aux fins des prévisions budgétaires de 1999-2000, le nombre des ETP connexes a été réduit de 3 365 à 3 223 pour exclure ceux qui sont liés à la direction des opérations.

En 1999-2000, les arrivages annuels ont augmenté de 900 millions de dollars et la production (fermeture) a augmenté de 800 millions de dollars par rapport à 1998-1999. Malgré nos efforts, le total des fermetures continue d'augmenter d'une année à l'autre comme ce fut le cas au cours des dernières années. Comme les arrivages sont un facteur externe lié aux tendances économiques qu'il est difficile de contrôler, il arrive souvent qu'ils dépassent nos prévisions, surtout lorsque l'économie s'améliore. Pour faire face à la croissance des arrivages annuels, nous avons obtenu des ressources additionnelles pour l'exercice 2000-2001.

Tableau 3-7 : Distribution des comptes clients [1] par âge (pour les grandes catégories de recettes seulement)

Au 31 mars 1998 (en millions de dollars)

Âge	Particuliers	%	Sociétés	%	Retenues sur la paie	%	TPS	%	Total
Moins d'un an	2 760,6	54,4	682,6	53,0	358,3	40,6	737,5	30,8	4 539,0
1 à 2 ans	826,2	16,3	101,1	7,8	159,2	18,0	271,6	11,4	1 358,1
2 ans et plus	1 488,9	29,3	505,5	39,2	366,0	41,4	1 382,7	57,8	3 743,1
Total au 31 mars 1998	**5 075,7**		**1 289,2**		**883,5**		**2 391,8**		**9 640,2**

1 Exclut les montants qui ne sont pas dus en vertu de la législation sur les impôts impayés, les crédits d'impôts à l'achat d'actions de sociétés et les recettes non fiscales à recevoir.

Au 31 mars 1999 (en millions de dollars)

Âge	Particuliers	%	Sociétés	%	Retenues sur la paie	%	TPS	%	Total
Moins d'un an	2 701,3	50,9	742,0	49,6	373,2	38,4	1 337,3	48,8	5 153,8
1 à 2 ans	979,6	18,4	104,3	7,0	170,4	17,5	259,0	9,5	1 513,3
2 ans et plus	1 631,2	30,7	650,1	43,4	429,3	44,1	1 143,4	41,7	3 854,0
Total au 31 mars 1999	**5312,1**		**1 496,4**		**972,9**		**2 739,7**		**10 521,1**

1 Exclut les montants qui ne sont pas dus en vertu de la législation sur les impôts impayés, les crédits d'impôts à l'achat d'actions de sociétés et les recettes non fiscales à recevoir.

Au 31 mars 2000 (en millions de dollars)

Âge	Particuliers	%	Sociétés	%	Retenues sur la paie	%	TPS	%	Total
Moins d'un an	2 914,1	45,8	847,6	47,1	416,3	37,7	1 728,6	53,7	5 906,6
1 à 2 ans	1 329,4	21,6	174,4	9,7	169,4	15,4	492,9	15,3	2 166,1
2 ans et plus	1 908,2	32,6	776,1	43,2	517,2	46,9	996,4	31,0	4 197,9
Total au 31 mars 2000	**6 151,6**		**1 798,1**		**1 102,9**		**3 217,9**		**12 270,5**

1 Exclut les montants qui ne sont pas dus en vertu de la législation sur les impôts impayés, les crédits d'impôts à l'achat d'actions de sociétés et les recettes non fiscales à recevoir.

Note : Le Parlement a autorisé l'affectation de ressources additionnelles nécessaires pour faire face à la croissance des arrivages annuels et contenir celle des comptes clients vieux de moins de deux ans qui se rapportent à différents types d'impôt.

Tableau 3-6 : Ouvertures et fermetures annuelles des comptes clients dans les bureaux des services fiscaux [1]

	Réel *1996-1997*	Réel *1997-1998*[3]	Réel *1998-1999*	**Réel 1999-2000**	**Budget des dépenses 1999-2000**
Ouvertures annuelles					
Nombre de comptes	591 136	554 998	588 086	**540 405**	**608 105**
Total (en milliers de dollars)	7 261 064	7 061 566	8 407 336	**9 345 582**	**8 100 000**
Fermetures annuelles					
Recouvrements :					
Nombre de comptes	157 366	195 021	228 331	**201 753**	**197 932**
Total des recouvrements (en milliers de dollars)	5 344 936	5 963 383	6 624 204	**7 566 898**	**5 731 508**
Autres fermetures : [2]					
Nombre de comptes	389 263	296 932	338 878	**302 711**	**296 897**
Total des recouvrements (en milliers de dollars)	1 500 402	1 083 041	979 627	**847 848**	**1 608 110**
Total des fermetures :					
Nombre de comptes	546 629	491 953	567 209	**504 464**	**494 829**
Total des recouvrements (en milliers de dollars)	6 845 338	7 046 424	7 603 831	**8 414 746**	**7 339 618**
ETP requis (comprend les heures supplémentaires)	2 980	3 335	3 131	**3 182**	**3 223**[3]
Total des fermetures par ETP (Nombre de comptes)	183	148	181	**159**	**147**
Total des recouvrements par ETP (en milliers de dollars)	1 794	1 788	2 116	**2 378**	**1 778**

1 Exclut les activités du ministère du Revenu du Québec relatives à la TPS et toutes les activités associées au centre téléphonique du recouvrement des recettes.

2 « Autres fermetures » comprend les comptes radiés comme irrécouvrables et ceux visés par diverses autres mesures d'exécution du travail pour les comptes.

3 Aux fins des prévisions budgétaires de 1999-2000, le nombre des ETP connexes a été réduit de 3 365 à 3 223 pour exclure ceux qui sont liés à la direction des opérations.

En 1999-2000, les arrivages annuels ont augmenté de 900 millions de dollars et la production (fermeture) a augmenté de 800 millions de dollars par rapport à 1998-1999. Malgré nos efforts, le total des fermetures continue d'augmenter d'une année à l'autre comme ce fut le cas au cours des dernières années. Comme les arrivages sont un facteur externe lié aux tendances économiques qu'il est difficile de contrôler, il arrive souvent qu'ils dépassent nos prévisions, surtout lorsque l'économie s'améliore. Pour faire face à la croissance des arrivages annuels, nous avons obtenu des ressources additionnelles pour l'exercice 2000-2001.

Tableau 3-7 : Distribution des comptes clients [1] par âge (pour les grandes catégories de recettes seulement)

Au 31 mars 1998 (en millions de dollars)

Âge	Particuliers	%	Sociétés	%	Retenues sur la paie	%	TPS	%	Total
Moins d'un an	2 760,6	54,4	682,6	53,0	358,3	40,6	737,5	30,8	4 539,0
1 à 2 ans	826,2	16,3	101,1	7,8	159,2	18,0	271,6	11,4	1 358,1
2 ans et plus	1 488,9	29,3	505,5	39,2	366,0	41,4	1 382,7	57,8	3 743,1
Total au 31 mars 1998	**5 075,7**		**1 289,2**		**883,5**		**2 391,8**		**9 640,2**

1 Exclut les montants qui ne sont pas dus en vertu de la législation sur les impôts impayés, les crédits d'impôts à l'achat d'actions de sociétés et les recettes non fiscales à recevoir.

Au 31 mars 1999 (en millions de dollars)

Âge	Particuliers	%	Sociétés	%	Retenues sur la paie	%	TPS	%	Total
Moins d'un an	2 701,3	50,9	742,0	49,6	373,2	38,4	1 337,3	48,8	5 153,8
1 à 2 ans	979,6	18,4	104,3	7,0	170,4	17,5	259,0	9,5	1 513,3
2 ans et plus	1 631,2	30,7	650,1	43,4	429,3	44,1	1 143,4	41,7	3 854,0
Total au 31 mars 1999	**5312,1**		**1 496,4**		**972,9**		**2 739,7**		**10 521,1**

1 Exclut les montants qui ne sont pas dus en vertu de la législation sur les impôts impayés, les crédits d'impôts à l'achat d'actions de sociétés et les recettes non fiscales à recevoir.

Au 31 mars 2000 (en millions de dollars)

Âge	Particuliers	%	Sociétés	%	Retenues sur la paie	%	TPS	%	Total
Moins d'un an	2 914,1	45,8	847,6	47,1	416,3	37,7	1 728,6	53,7	5 906,6
1 à 2 ans	1 329,4	21,6	174,4	9,7	169,4	15,4	492,9	15,3	2 166,1
2 ans et plus	1 908,2	32,6	776,1	43,2	517,2	46,9	996,4	31,0	4 197,9
Total au 31 mars 2000	**6 151,6**		**1 798,1**		**1 102,9**		**3 217,9**		**12 270,5**

1 Exclut les montants qui ne sont pas dus en vertu de la législation sur les impôts impayés, les crédits d'impôts à l'achat d'actions de sociétés et les recettes non fiscales à recevoir.

Note : Le Parlement a autorisé l'affectation de ressources additionnelles nécessaires pour faire face à la croissance des arrivages annuels et contenir celle des comptes clients vieux de moins de deux ans qui se rapportent à différents types d'impôt.

Tableau 3-8 : Distribution des comptes clients [1] par échelle monétaire (dollars) (pour les grandes catégories de recettes seulement)

Au 31 mars 1998 (en millions de dollars)

Échelle monétaire	Particuliers	%	Sociétés	%	Retenues sur la paie	%	TPS	%	Total
Moins de 1 000 $	316,5	6,2	9,3	0,7	18,5	2,1	47,0	2,0	391,3
1 000 $ à 9 999 $	1 220,1	24,0	85,3	6,6	134,8	15,3	424,2	17,7	1 864,4
10 000 $ à 49 999 $	1 400,0	27,6	181,4	14,1	301,3	34,1	803,7	33,6	2 686,4
50 000 $ à 99 999 $	567,7	11,2	97,2	7,5	145,9	16,5	348,6	14,6	1 159,4
100 000 $ et plus	1 571,4	31,0	916,0	71,1	283,0	32,0	768,3	32,1	3 538,7
Total au 31 mars 1998	**5 075,7**		**1 289,2**		**883,5**		**2 391,8**		**9 640,2**

1 Exclut les montants qui ne sont pas dus en vertu de la législation sur les impôts contestés, les crédits d'impôt à l'achat d'actions de sociétés et les recettes non fiscales à recevoir.

Au 31 mars 1999 (en millions de dollars)

Échelle monétaire	Particuliers	%	Sociétés	%	Retenues sur la paie	%	TPS	%	Total
Moins de 1 000 $	297,5	5,6	13,7	0,9	20,7	2,1	76,5	2,8	408,4
1 000 $ à 9 999 $	1 439,1	27,1	102,8	6,9	147,3	15,1	466,1	17,0	2 155,3
10 000 $ à 49 999 $	1 405,2	26,5	203,4	13,6	329,2	33,8	891,5	32,5	2 829,3
50 000 $ à 99 999 $	576,1	10,8	92,6	6,2	164,4	16,9	363,7	13,3	1 196,8
100 000 $ et plus	1 594,2	30,0	1 083,9	72,4	311,3	32,0	941,9	34,4	3 931,3
Total au 31 mars 1999	**5 312,1**		**1 496,4**		**972,9**		**2 739,7**		**10 521,1**

1 Exclut les montants qui ne sont pas dus en vertu de la législation sur les impôts contestés, les crédits d'impôt à l'achat d'actions de sociétés et les recettes non fiscales à recevoir.

Au 31 mars 2000 (en millions de dollars)

Échelle monétaire	Particuliers	%	Sociétés	%	Retenues sur la paie	%	TPS	%	Total
Moins de 1 000 $	457,7	7,4	15,6	0,9	21,4	1,9	22,8	0,7	517,5
1 000 $ à 9 999 $	1 431,5	23,3	117,4	6,5	159,8	14,5	567,9	17,6	2 276,6
10 000 $ à 49 999 $	1 570,7	25,5	234,7	13,1	363,8	33,0	1 022,8	31,8	3 192,0
50 000 $ à 99 999 $	671,5	10,9	107,2	6,0	184,9	16,8	418,7	13,0	1 382,3
100 000 $ et plus	2 020,3	32,8	1 323,2	73,6	373,0	33,8	1 185,8	36,9	4 902,2
Total au 31 mars 2000	**6 151,6**		**1 798,1**		**1 102,9**		**3 217,9**		**12 270,5**

1 Exclut les montants qui ne sont pas dus en vertu de la législation sur les impôts impayés, les crédits d'impôts à l'achat d'actions de sociétés et les recettes non fiscales à recevoir.

Note : Le Parlement a autorisé l'affectation de ressources additionnelles nécessaires pour faire face à la croissance des arrivages annuels et contenir celle des comptes clients vieux de moins de deux ans qui se rapportent à différents types d'impôt.

Tableau 3-9 : Radiations des comptes irrécouvrables [1] par catégorie de recettes

(en milliers de dollars)	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**
Impôt sur le revenu				
Impôt des particuliers	731 887	469 833	533 253	**447 650**
Impôt des sociétés	160 714	157 968	134 576	**93 765**
Retenues sur la paie	137 022	141 910	87 201	**85 157**
Crédits d'impôts pour la recherche scientifique	38 933	8 103	0	**0**
Autres [2]	10 366	2 370	2 293	**1 191**
Dettes d'impôt sur le revenu radiées	1 078 922	780 184	757 323	**627 763**
En % des recettes nettes perçues	0,73 %	0,48 %	0,45 %	**0,35 %**
Douanes, accise, TPS et TVH	205 422	272 349	126 091	**260 982**
En % des recettes nettes perçues	0,71 %	0,84 %	0,38 %	**0,77 %**

1 Comprend les impôts et les taxes ainsi que les pénalités et intérêts qui s'y rapportent; exclut les radiations de dettes non fiscales.

2 Comprend l'impôt des non-résidents, l'impôt sur les revenus pétroliers, l'impôt sur les redevances et diverses autres sommes.

Tableau 3-10 : Revue du traitement (particuliers), impôts supplémentaires établis

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Budget des dépenses 1999-2000**
Déclarations examinées	899 907	968 030	776 966	**820 980**	**799 000**
Impôts fédéraux et provinciaux supplémentaires établis (en milliers $)	97 800	72 200	92 900	**103 500**	**87 500**

Tableau 3-11 : Rapprochement des déclarations des particuliers - impôts supplémentaires établis

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Budget des dépenses 1999-2000**
Déclarations examinées	1 437 560	1 668 814	972 382	**2 108 658**	**1 225 000**
Impôts fédéraux et provinciaux supplémentaires établis (en milliers $)	305 454	267 100	180 400	**367 600**	**230 000**

Note : Les données réelles pour l'exercice 1999-2000 sont supérieures à ce qui avait été prévu à cause du rattrapage accéléré de la charge de travail en retard du programme de 1998-1999.

Tableau 3-8 : Distribution des comptes clients [1] par échelle monétaire (dollars) (pour les grandes catégories de recettes seulement)

Au 31 mars 1998 (en millions de dollars)

Échelle monétaire	Particuliers	%	Sociétés	%	Retenues sur la paie	%	TPS	%	Total
Moins de 1 000 $	316,5	6,2	9,3	0,7	18,5	2,1	47,0	2,0	391,3
1 000 $ à 9 999 $	1 220,1	24,0	85,3	6,6	134,8	15,3	424,2	17,7	1 864,4
10 000 $ à 49 999 $	1 400,0	27,6	181,4	14,1	301,3	34,1	803,7	33,6	2 686,4
50 000 $ à 99 999 $	567,7	11,2	97,2	7,5	145,9	16,5	348,6	14,6	1 159,4
100 000 $ et plus	1 571,4	31,0	916,0	71,1	283,0	32,0	768,3	32,1	3 538,7
Total au 31 mars 1998	**5 075,7**		**1 289,2**		**883,5**		**2 391,8**		**9 640,2**

1 Exclut les montants qui ne sont pas dus en vertu de la législation sur les impôts contestés, les crédits d'impôt à l'achat d'actions de sociétés et les recettes non fiscales à recevoir.

Au 31 mars 1999 (en millions de dollars)

Échelle monétaire	Particuliers	%	Sociétés	%	Retenues sur la paie	%	TPS	%	Total
Moins de 1 000 $	297,5	5,6	13,7	0,9	20,7	2,1	76,5	2,8	408,4
1 000 $ à 9 999 $	1 439,1	27,1	102,8	6,9	147,3	15,1	466,1	17,0	2 155,3
10 000 $ à 49 999 $	1 405,2	26,5	203,4	13,6	329,2	33,8	891,5	32,5	2 829,3
50 000 $ à 99 999 $	576,1	10,8	92,6	6,2	164,4	16,9	363,7	13,3	1 196,8
100 000 $ et plus	1 594,2	30,0	1 083,9	72,4	311,3	32,0	941,9	34,4	3 931,3
Total au 31 mars 1999	**5 312,1**		**1 496,4**		**972,9**		**2 739,7**		**10 521,1**

1 Exclut les montants qui ne sont pas dus en vertu de la législation sur les impôts contestés, les crédits d'impôt à l'achat d'actions de sociétés et les recettes non fiscales à recevoir.

Au 31 mars 2000 (en millions de dollars)

Échelle monétaire	Particuliers	%	Sociétés	%	Retenues sur la paie	%	TPS	%	Total
Moins de 1 000 $	457,7	7,4	15,6	0,9	21,4	1,9	22,8	0,7	517,5
1 000 $ à 9 999 $	1 431,5	23,3	117,4	6,5	159,8	14,5	567,9	17,6	2 276,6
10 000 $ à 49 999 $	1 570,7	25,5	234,7	13,1	363,8	33,0	1 022,8	31,8	3 192,0
50 000 $ à 99 999 $	671,5	10,9	107,2	6,0	184,9	16,8	418,7	13,0	1 382,3
100 000 $ et plus	2 020,3	32,8	1 323,2	73,6	373,0	33,8	1 185,8	36,9	4 902,2
Total au 31 mars 2000	**6 151,6**		**1 798,1**		**1 102,9**		**3 217,9**		**12 270,5**

1 Exclut les montants qui ne sont pas dus en vertu de la législation sur les impôts impayés, les crédits d'impôts à l'achat d'actions de sociétés et les recettes non fiscales à recevoir.

Note : Le Parlement a autorisé l'affectation de ressources additionnelles nécessaires pour faire face à la croissance des arrivages annuels et contenir celle des comptes clients vieux de moins de deux ans qui se rapportent à différents types d'impôt.

Tableau 3-9 : Radiations des comptes irrécouvrables [1] par catégorie de recettes

(en milliers de dollars)	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**
Impôt sur le revenu				
Impôt des particuliers	731 887	469 833	533 253	**447 650**
Impôt des sociétés	160 714	157 968	134 576	**93 765**
Retenues sur la paie	137 022	141 910	87 201	**85 157**
Crédits d'impôts pour la recherche scientifique	38 933	8 103	0	**0**
Autres [2]	10 366	2 370	2 293	**1 191**
Dettes d'impôt sur le revenu radiées	1 078 922	780 184	757 323	**627 763**
En % des recettes nettes perçues	0,73 %	0,48 %	0,45 %	**0,35 %**
Douanes, accise, TPS et TVH	205 422	272 349	126 091	**260 982**
En % des recettes nettes perçues	0,71 %	0,84 %	0,38 %	**0,77 %**

1 Comprend les impôts et les taxes ainsi que les pénalités et intérêts qui s'y rapportent; exclut les radiations de dettes non fiscales.

2 Comprend l'impôt des non-résidents, l'impôt sur les revenus pétroliers, l'impôt sur les redevances et diverses autres sommes.

Tableau 3-10 : Revue du traitement (particuliers), impôts supplémentaires établis

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Budget des dépenses 1999-2000**
Déclarations examinées	899 907	968 030	776 966	**820 980**	**799 000**
Impôts fédéraux et provinciaux supplémentaires établis (en milliers $)	97 800	72 200	92 900	**103 500**	**87 500**

Tableau 3-11 : Rapprochement des déclarations des particuliers - impôts supplémentaires établis

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Budget des dépenses 1999-2000**
Déclarations examinées	1 437 560	1 668 814	972 382	**2 108 658**	**1 225 000**
Impôts fédéraux et provinciaux supplémentaires établis (en milliers $)	305 454	267 100	180 400	**367 600**	**230 000**

Note : Les données réelles pour l'exercice 1999-2000 sont supérieures à ce qui avait été prévu à cause du rattrapage accéléré de la charge de travail en retard du programme de 1998-1999.

Tableau 3-12 : Contrebande

(en milliers de dollars)	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel [2] 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Budget des dépenses 1999-2000**
Valeur des saisies de marchandises de contrebande [1]	694 000	534 725	317 900	**625 381**[3]	**450 000**

1 Comprend les drogues, l'alcool, les bijoux et le tabac.

2 La valeur des saisies exécutées en 1998-1999 est inférieure aux prévisions en grande partie en raison de la diminution continue des saisies de drogue. Les organismes d'application de la loi du Canada ont tous connu des diminutions. Nous croyons que les organisations criminelles utilisent des méthodes plus sophistiquées dans leurs efforts de contrebande et qu'elles utilisent davantage les complots internes. Des mesures ont été prises pour contrer cette activité criminelle organisée et pour diminuer la contrebande.

3 Deux saisies représentent à elles seules 250 million de dollars.

Tableau 3-13 : Interprétation de la politique et appels

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Budget des dépenses 1999-2000**
Plaintes LMSI des industries canadiennes [1 (a)]	19	26	36	**23**	**24**
Enquêtes LMSI (nombre de pays) [2 (a)]	7	6	13	**16**	**34**
Mesures LMSI (nombre de pays) [3 (b)]	22	30	35	**15**	**43**
Interprétations du classement tarifaire et de la politique	9 567	12 191	9 275	**10 345**	**9 870**
Appels des décisions relatives au Tarif, à l'établissement de la valeur et à la LMSI	5 162	3 390	637[4]	**297**	**400**

1 Les chiffres concernant la LMSI *(Loi sur les mesures spéciales d'importation* / antidumping) comprennent les demandes initiales et les plaintes officielles qui donnent lieu ou non à une enquête. Des plaintes en vertu de la LMSI peuvent être déposées lorsqu'un fabricant canadien croit que des importations subventionnées ou faisant l'objet de dumping lui cause un dommage. Le nombre de plaintes varie généralement selon l'état de l'économie canadienne. Il est difficile de prévoir le nombre réel avec précision.

2 Un même pays peut être compté plus d'une fois dans ce chiffre s'il fait l'objet de plus d'une enquête.

3 Nombre de nouvelles enquêtes. Un même pays peut être compté plus d'une fois dans ce chiffre si plus d'une mesure LMSI/antidumping a été prise à son endroit.

4 Les douanes n'enregistrent plus cet indicateur aux fins des appels sur le tarif ou la valeur étant donné que la Direction générale des appels n'est plus responsable de ces appels.

Notes : (a) Alors que moins d'enquêtes que prévu ont été complétées, cinq nouvelles enquêtes touchant 15 pays ont été instituées au cours de la deuxième partie de l'année et elles seront comptabilisées pour l'exercice 2000-2001.

(b) Étant donné que cinq nouvelles enquêtes ont été déclenchées dans la deuxième moitié de l'année, des ressources provenant des nouvelles enquêtes y ont été affectées. Certaines des nouvelles enquêtes réaffectées seront complétées au cours de l'exercice 2000-2001.

Tableau 3-14 : Programme des comptes d'employeur

	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**
Nombre de comptes d'employeur	1 300 908	1 340 582	**1 381 527**
Versements bruts des employeurs : impôt sur le revenu et cotisations au Régime de pensions du Canada et l'Assurance-emploi (en milliers de dollars)	128 608 689	135 274 991	**143 158 000**
Nombre d'examens sur place et d'examens au bureau [1]	471 990	504 928	**546 037**
Taux d'examen	36,3 %	37,6 %	**39,5 %**
ETP requis (comprend les heures supplémentaires)	687	696	**743**
Avantages imposables et revenus non déclarés (en milliers de dollars)	22 118	45 655	**110 601**
Montants supplémentaires établis (en milliers de dollars)	588 637	576 443	**640 687**
Montants supplémentaires établis par ETP (en milliers de dollars)	857	828	**862**
Comptes ordinaires - ETP	206	241	**262**
Nombre de comptes examinés au centre fiscal	99 288	145 109	**225 512**
Nombre de vérifications de pensions effectuées	7 655	7 129	**6 968**
Nombre d'États de la rémunération (T4) modifiés	41 534	50 738	**57 290**
ETP requis (comprend les heures supplémentaires)	40	39	**34**
Vérifications par ETP	191	183	**205**

1 **Comprend les examens de feuilles de paie faits dans les bureaux locaux, ainsi que les mesures d'exécution prises par les bureaux des services fiscaux.**

Note sur l'augmentation en dollars supplémentaires des avantages imposables et revenus non déclarés : Au cours de l'exercice 1999-2000, nous avons identifié un taux élevé d'inobservation dans certains secteurs des entreprises relativement aux avantages imposables et aux salaires non déclarés et, par conséquent, nous avons doublé la norme de la charge de travail, qui est passée de ½ heure à 1 heure par cas. Cette mesure a entraîné d'excellentes retombées et le temps supplémentaire consacré au programme a permis de générer des sommes importantes de recettes additionnelles, augmentant ainsi la somme investie pour chaque ETP.

Note sur la production de comptes examinés dans les CF : Au cours de l'exercice 1999-2000, les charges de travail dans les centres fiscaux ont été touchées par des problèmes liés à l'initiative de balayage des T4 et nous avons dû traiter un niveau élevé de dossiers courants, ce qui a entraîné une augmentation du nombre de comptes examinés par chaque ETP dans les CF.

Tableau 3-15 : Programme relatif au défaut de produire des déclarations de TPS/TVH

	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**
Nombre d'inscrits à la TPS/TVH	1 873 207	1 907 181	**1,976,860**
Nombre d'examens au bureau - TPS/TVH	412 557	537 270	**636 561**
ETP requis (comprend les heures supplémentaires)	253	221	**225**
Examens par ETP	1 631	2 431	**2 829**
Montants supplémentaires recouvrés (en milliers de dollars)	719 500	686 396	**903 074**
Montants supplémentaires recouvrés par ETP (en milliers de dollars)	2 844	3 106	**4 014**

Tableau 3-12 : Contrebande

(en milliers de dollars)	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel[2] 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Budget des dépenses 1999-2000**
Valeur des saisies de marchandises de contrebande[1]	694 000	534 725	317 900	**625 381**[3]	**450 000**

1 Comprend les drogues, l'alcool, les bijoux et le tabac.
2 La valeur des saisies exécutées en 1998-1999 est inférieure aux prévisions en grande partie en raison de la diminution continue des saisies de drogue. Les organismes d'application de la loi du Canada ont tous connu des diminutions. Nous croyons que les organisations criminelles utilisent des méthodes plus sophistiquées dans leurs efforts de contrebande et qu'elles utilisent davantage les complots internes. Des mesures ont été prises pour contrer cette activité criminelle organisée et pour diminuer la contrebande.
3 Deux saisies représentent à elles seules 250 million de dollars.

Tableau 3-13 : Interprétation de la politique et appels

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Budget des dépenses 1999-2000**
Plaintes LMSI des industries canadiennes[1 (a)]	19	26	36	**23**	**24**
Enquêtes LMSI (nombre de pays)[2 (a)]	7	6	13	**16**	**34**
Mesures LMSI (nombre de pays)[3 (b)]	22	30	35	**15**	**43**
Interprétations du classement tarifaire et de la politique	9 567	12 191	9 275	**10 345**	**9 870**
Appels des décisions relatives au Tarif, à l'établissement de la valeur et à la LMSI	5 162	3 390	637[4]	**297**	**400**

1 Les chiffres concernant la LMSI (*Loi sur les mesures spéciales d'importation* / antidumping) comprennent les demandes initiales et les plaintes officielles qui donnent lieu ou non à une enquête. Des plaintes en vertu de la LMSI peuvent être déposées lorsqu'un fabricant canadien croit que des importations subventionnées ou faisant l'objet de dumping lui cause un dommage. Le nombre de plaintes varie généralement selon l'état de l'économie canadienne. Il est difficile de prévoir le nombre réel avec précision.
2 Un même pays peut être compté plus d'une fois dans ce chiffre s'il fait l'objet de plus d'une enquête.
3 Nombre de nouvelles enquêtes. Un même pays peut être compté plus d'une fois dans ce chiffre si plus d'une mesure LMSI/antidumping a été prise à son endroit.
4 Les douanes n'enregistrent plus cet indicateur aux fins des appels sur le tarif ou la valeur étant donné que la Direction générale des appels n'est plus responsable de ces appels.

Notes : [(a)] Alors que moins d'enquêtes que prévu ont été complétées, cinq nouvelles enquêtes touchant 15 pays ont été instituées au cours de la deuxième partie de l'année et elles seront comptabilisées pour l'exercice 2000-2001.

[(b)] Étant donné que cinq nouvelles enquêtes ont été déclenchées dans la deuxième moitié de l'année, des ressources provenant des nouvelles enquêtes y ont été affectées. Certaines des nouvelles enquêtes réaffectées seront complétées au cours de l'exercice 2000-2001.

Tableau 3-14 : Programme des comptes d'employeur

	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**
Nombre de comptes d'employeur	1 300 908	1 340 582	**1 381 527**
Versements bruts des employeurs : impôt sur le revenu et cotisations au Régime de pensions du Canada et l'Assurance-emploi (en milliers de dollars)	128 608 689	135 274 991	**143 158 000**
Nombre d'examens sur place et d'examens au bureau [1]	471 990	504 928	**546 037**
Taux d'examen	36,3 %	37,6 %	**39,5 %**
ETP requis (comprend les heures supplémentaires)	687	696	**743**
Avantages imposables et revenus non déclarés (en milliers de dollars)	22 118	45 655	**110 601**
Montants supplémentaires établis (en milliers de dollars)	588 637	576 443	**640 687**
Montants supplémentaires établis par ETP (en milliers de dollars)	857	828	**862**
Comptes ordinaires - ETP	206	241	**262**
Nombre de comptes examinés au centre fiscal	99 288	145 109	**225 512**
Nombre de vérifications de pensions effectuées	7 655	7 129	**6 968**
Nombre d'États de la rémunération (T4) modifiés	41 534	50 738	**57 290**
ETP requis (comprend les heures supplémentaires)	40	39	**34**
Vérifications par ETP	191	183	**205**

1 Comprend les examens de feuilles de paie faits dans les bureaux locaux, ainsi que les mesures d'exécution prises par les bureaux des services fiscaux.

Note sur l'augmentation en dollars supplémentaires des avantages imposables et revenus non déclarés : Au cours de l'exercice 1999-2000, nous avons identifié un taux élevé d'inobservation dans certains secteurs des entreprises relativement aux avantages imposables et aux salaires non déclarés et, par conséquent, nous avons doublé la norme de la charge de travail, qui est passée de ½ heure à 1 heure par cas. Cette mesure a entraîné d'excellentes retombées et le temps supplémentaire consacré au programme a permis de générer des sommes importantes de recettes additionnelles, augmentant ainsi la somme investie pour chaque ETP.

Note sur la production de comptes examinés dans les CF : Au cours de l'exercice 1999-2000, les charges de travail dans les centres fiscaux ont été touchées par des problèmes liés à l'initiative de balayage des T4 et nous avons dû traiter un niveau élevé de dossiers courants, ce qui a entraîné une augmentation du nombre de comptes examinés par chaque ETP dans les CF.

Tableau 3-15 : Programme relatif au défaut de produire des déclarations de TPS/TVH

	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**
Nombre d'inscrits à la TPS/TVH	1 873 207	1 907 181	**1,976,860**
Nombre d'examens au bureau - TPS/TVH	412 557	537 270	**636 561**
ETP requis (comprend les heures supplémentaires)	253	221	**225**
Examens par ETP	1 631	2 431	**2 829**
Montants supplémentaires recouvrés (en milliers de dollars)	719 500	686 396	**903 074**
Montants supplémentaires recouvrés par ETP (en milliers de dollars)	2 844	3 106	**4 014**

Objectif n° 4. Administration équitable

Tableau 4-1 : Dettes auxquelles le Ministère a renoncé, par catégorie de recettes[1] (dossier Équité)

(en milliers de dollars)	Réel 1997–1998	Réel 1998–1999	**Réel 1999–2000**
Impôt sur le revenu			
Impôt des particuliers	32 885	28 668	**30 663**
Impôt des sociétés	6 733	5 012	**3 445**
Retenues sur la paie	14 129	11 542	**12 133**
Autres [2]	322	1 656	**782**
Dettes auxquelles le Ministère a renoncé – Impôt sur le revenu	54 069	46 878	**47 023**
En % des recettes nettes perçues	0,03%	0,03%	**0,03 %**
Douanes, accise, TPS et TVH	17 793	19 184	**18 305**
En % des recettes nettes perçues	0,06%	0,06%	**0,05 %**
Renonciations demandées par les clients [3]	n/d	n/d	**23 160**
As a % of Net Revenue Collected	n/d	n/d	**0,01 %**

1 Comprend les pénalités et les intérêts uniquement pour les paiements d'impôt et de taxes en retard. L'Agence n'a pas le pouvoir de renoncer aux impôts et taxes correctement établis. Exclut les dettes non fiscales auxquelles le Ministère a renoncé. Données non disponibles pour les années avant 1996-1997.

2 Comprend l'impôt des non-résidents, l'impôt sur les revenus pétroliers, l'impôt sur les redevances pétrolières et diverses autres sommes.

3 La déclaration des renonciations a débuté à l'exercice 1999-2000. Les chiffres sont approximatifs. La répartition entre l'impôt et les douanes et TPS n'est pas disponible pour les renonciations.

Tableau 4-2 : Interprétation de la politique et appels des douanes – Acceptation des décisions définitives du Ministère [1]

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel [2] 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Budget des dépenses 1999-2000**
Acceptées (%)	96	95,7	98,6	**98**	**96**
Maintenues par un tribunal extérieur (%)	2,8	3,0	1,4	**2,0**	**2**
Annulées par un tribunal extérieur (%)	1,2	1,3	0,0	**0,0**	**2**

1 Comprend les décisions dont on peut appeler à un organisme extérieur lorsque la décision définitive de l'Agence ne correspond pas entièrement à l'affirmation de l'appelant.

2 Les douanes ne tiennent plus compte de cet indicateur pour les appels des décisions relatives au Tarif et à l'établissement de la valeur, car ces derniers relèvent maintenant de la Direction générale des appels.

Tableau 4-3 : Règlement des oppositions simples relatives à l'impôt sur le revenu

	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**
Pourcentage d'oppositions simples réglées en 90 jours ou moins	41 %	39 %	**38 %**

Tableau 4-4 : Nombre des oppositions, des décisions et des cas d'arbitrage traités par ETP

	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**
Impôt sur le revenu			
ETP	647	659	**673**
Nombre de cas traités par ETP	75	76	**73**
Accise, TPS et TVH			
ETP	115	101	**92**
Nombre de cas traités par ETP	39	42	**52**
RPC et Assurance-emploi			
ETP	112	105	**96**
Nombre de cas traités par ETP	59	59	**63**
Arbitrage			
ETP	48	46	**46**
Nombre de cas traités par ETP	80	78	**79**
Administration des politiques commerciales			
ETP [1]	n/d	55	**57**
Nombre de cas traités par ETP [1]	n/d	74	**106**

1 Le programme de l'Administration des politiques commerciales a été transféré aux Appels en 1998. Des données comparables ne sont donc pas disponibles pour 1997-1998. L'augmentation du nombre de cas réglés par ETP dans le cadre du programme du règlement des différends de l'administration des politiques commerciales est due à la nature transactionnelle de la *Loi sur les douanes* qui permet à un importateur de présenter plus d'une opposition portant sur une même question mais pour diverses importations (transactions). Cette mesure peut entraîner des fluctuations importantes dans une période donnée.

Le nombre des cas complétés par ETP est demeuré relativement stable pour ce qui est des programmes de l'impôt sur le revenu, du RPC/AE et de l'arbitrage, mais il continue d'augmenter pour TPS. Pour le programme de règlement des différends de l'administration des politiques commerciales, il semble que le nombre moyen de dossiers réglés par ETP ait aussi tendance à augmenter. On s'attend à ce qu'il y ait certaines fluctuations au cours de la période de rotation du programme qui s'étendra sur deux ou trois ans.

Tableau 4-5 : Nombre moyen de jours requis pour régler des oppositions [1]

	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**
Impôt sur le revenu	180	182	**205**
Accise, TPS et TVH	237	236	**245**
RPC et assurance-emploi	126	136	**144**
Arbitrage [2]	166	185	**221**
Administration des politiques commerciales [3]	n/d	466	**415**

1 Pour 1997-1998 et 1998-1999, le nombre moyen de jours indiqué pour les trois premiers programmes ne tient pas compte des dossiers gardés en suspens, auxquels on ne peut pas travailler, comme ceux ayant trait à une question commune faisant l'objet de poursuites devant les tribunaux. Pour 1999-2000, le nombre moyen de jours de ces programmes n'exclut que le nombre de jours pendant lesquels on ne pouvait pas traiter les dossiers. En ce qui concerne les programmes de l'Arbitrage et de l'Administration des politiques commerciales, le nombre moyen de jours requis pour régler les oppositions tient compte des dossiers auxquels on ne pouvait pas travailler, parce que des statistiques distinctes ne sont pas disponibles.

2 L'augmentation du nombre de jours requis pour régler les oppositions dans le cadre du programme de l'Arbitrage est attribuable à l'importance prioritaire accordée aux dossiers les plus anciens dont le traitement exige énormément de temps.

3 Le programme de l'Administration des politiques commerciales a été transféré aux Appels en 1998. Des données comparables ne sont donc pas disponibles pour 1997-1998.. La diminution du nombre de jours nécessaires pour régler des oppositions dans le cadre du programme du règlement des différends de l'administration des politiques commerciales résulte d'une augmentation du nombre de « différends » visant des envois commerciaux postaux de faible valeur, qui sont en général réglés plus rapidement que les différends courants.

Objectif n° 4. Administration équitable

Tableau 4-1 : Dettes auxquelles le Ministère a renoncé, par catégorie de recettes[1] (dossier Équité)

(en milliers de dollars)	Réel 1997–1998	Réel 1998–1999	**Réel 1999–2000**
Impôt sur le revenu			
Impôt des particuliers	32 885	28 668	**30 663**
Impôt des sociétés	6 733	5 012	**3 445**
Retenues sur la paie	14 129	11 542	**12 133**
Autres [2]	322	1 656	**782**
Dettes auxquelles le Ministère a renoncé – Impôt sur le revenu	54 069	46 878	**47 023**
En % des recettes nettes perçues	0,03%	0,03%	**0,03 %**
Douanes, accise, TPS et TVH	17 793	19 184	**18 305**
En % des recettes nettes perçues	0,06%	0,06%	**0,05 %**
Renonciations demandées par les clients [3]	n/d	n/d	**23 160**
As a % of Net Revenue Collected	n/d	n/d	**0,01 %**

1 Comprend les pénalités et les intérêts uniquement pour les paiements d'impôt et de taxes en retard. L'Agence n'a pas le pouvoir de renoncer aux impôts et taxes correctement établis. Exclut les dettes non fiscales auxquelles le Ministère a renoncé. Données non disponibles pour les années avant 1996-1997.

2 Comprend l'impôt des non-résidents, l'impôt sur les revenus pétroliers, l'impôt sur les redevances pétrolières et diverses autres sommes.

3 La déclaration des renonciations a débuté à l'exercice 1999-2000. Les chiffres sont approximatifs. La répartition entre l'impôt et les douanes et TPS n'est pas disponible pour les renonciations.

Tableau 4-2 : Interprétation de la politique et appels des douanes – Acceptation des décisions définitives du Ministère [1]

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel [2] 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Budget des dépenses 1999-2000**
Acceptées (%)	96	95,7	98,6	**98**	**96**
Maintenues par un tribunal extérieur (%)	2,8	3,0	1,4	**2,0**	**2**
Annulées par un tribunal extérieur (%)	1,2	1,3	0,0	**0,0**	**2**

1 Comprend les décisions dont on peut appeler à un organisme extérieur lorsque la décision définitive de l'Agence ne correspond pas entièrement à l'affirmation de l'appelant.

2 Les douanes ne tiennent plus compte de cet indicateur pour les appels des décisions relatives au Tarif et à l'établissement de la valeur, car ces derniers relèvent maintenant de la Direction générale des appels.

Tableau 4-3 : Règlement des oppositions simples relatives à l'impôt sur le revenu

	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**
Pourcentage d'oppositions simples réglées en 90 jours ou moins	41 %	39 %	**38 %**

Tableau 4-4 : Nombre des oppositions, des décisions et des cas d'arbitrage traités par ETP

	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**
Impôt sur le revenu			
ETP	647	659	**673**
Nombre de cas traités par ETP	75	76	**73**
Accise, TPS et TVH			
ETP	115	101	**92**
Nombre de cas traités par ETP	39	42	**52**
RPC et Assurance-emploi			
ETP	112	105	**96**
Nombre de cas traités par ETP	59	59	**63**
Arbitrage			
ETP	48	46	**46**
Nombre de cas traités par ETP	80	78	**79**
Administration des politiques commerciales			
ETP [1]	n/d	55	**57**
Nombre de cas traités par ETP [1]	n/d	74	**106**

1 Le programme de l'Administration des politiques commerciales a été transféré aux Appels en 1998. Des données comparables ne sont donc pas disponibles pour 1997-1998. L'augmentation du nombre de cas réglés par ETP dans le cadre du programme du règlement des différends de l'administration des politiques commerciales est due à la nature transactionnelle de la *Loi sur les douanes* qui permet à un importateur de présenter plus d'une opposition portant sur une même question mais pour diverses importations (transactions). Cette mesure peut entraîner des fluctuations importantes dans une période donnée.

Le nombre des cas complétés par ETP est demeuré relativement stable pour ce qui est des programmes de l'impôt sur le revenu, du RPC/AE et de l'arbitrage, mais il continue d'augmenter pour TPS. Pour le programme de règlement des différends de l'administration des politiques commerciales, il semble que le nombre moyen de dossiers réglés par ETP ait aussi tendance à augmenter. On s'attend à ce qu'il y ait certaines fluctuations au cours de la période de rotation du programme qui s'étendra sur deux ou trois ans.

Tableau 4-5 : Nombre moyen de jours requis pour régler des oppositions [1]

	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**
Impôt sur le revenu	180	182	**205**
Accise, TPS et TVH	237	236	**245**
RPC et assurance-emploi	126	136	**144**
Arbitrage [2]	166	185	**221**
Administration des politiques commerciales [3]	n/d	466	**415**

1 Pour 1997-1998 et 1998-1999, le nombre moyen de jours indiqué pour les trois premiers programmes ne tient pas compte des dossiers gardés en suspens, auxquels on ne peut pas travailler, comme ceux ayant trait à une question commune faisant l'objet de poursuites devant les tribunaux. Pour 1999-2000, le nombre moyen de jours de ces programmes n'exclut que le nombre de jours pendant lesquels on ne pouvait pas traiter les dossiers. En ce qui concerne les programmes de l'Arbitrage et de l'Administration des politiques commerciales, le nombre moyen de jours requis pour régler les oppositions tient compte des dossiers auxquels on ne pouvait pas travailler, parce que des statistiques distinctes ne sont pas disponibles.

2 L'augmentation du nombre de jours requis pour régler les oppositions dans le cadre du programme de l'Arbitrage est attribuable à l'importance prioritaire accordée aux dossiers les plus anciens dont le traitement exige énormément de temps.

3 Le programme de l'Administration des politiques commerciales a été transféré aux Appels en 1998. Des données comparables ne sont donc pas disponibles pour 1997-1998.. La diminution du nombre de jours nécessaires pour régler des oppositions dans le cadre du programme du règlement des différends de l'administration des politiques commerciales résulte d'une augmentation du nombre de « différends » visant des envois commerciaux postaux de faible valeur, qui sont en général réglés plus rapidement que les différends courants.

Tableau 4-6 : Pourcentage des oppositions réglées avec l'accord des clients

	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**
Impôt sur le revenu			
Accord total	30 %	28 %	**32 %**
Accord partiel	15 %	16 %	**16 %**
Décision confirmée	20 %	23 %	**18 %**
Accise, TPS et TVH			
Accord total	16 %	21 %	**15 %**
Accord partiel	4 %	9 %	**11 %**
Décision confirmée	4 %	6 %	**9 %**
RPC et Assurance-emploi [1]			
Accord total [2]	n/d	n/d	**29 %**
Accord partiel [2]	n/d	n/d	**8 %**
Décision confirmée [2]	n/d	n/d	**53 %**
Arbitrage			
Accord total	17	20	**24 %**
Accord partiel	n/d	n/d	**21 %**
Décision confirmée	n/d	n/d	**55 %**
Administration des politiques commerciales			
Accord total	n/d	41 %	**54 %**
Accord partiel	n/d	n/d	**13 %**
Décision confirmée	n/d	n/d	**24 %**

1 On ne tient pas de statistiques sur la charge de travail relative à ce programme, car elles pourraient être trompeuses en raison du nombre de parties concernées et des rapports entre celles-ci (p. ex., employeurs et employés).

2 Accord total - toutes les questions en litige ont été réglées avec l'accord du client.
Accord partiel - une partie seulement des questions en litige ont été réglées avec l'accord du client.
Décision confirmée - aucune des questions en litige n'a été réglée avec l'accord du client.

Notes : Ces données à elles seules ne peuvent donner une idée juste de l'équité du processus de règlement des différends. Il faut aussi tenir compte de facteurs externes tels que les faits et les raisons invoqués par les clients, la qualité de l'examen au stade de la cotisation ou de la vérification, etc.

Tableau 4-7 : Pourcentage des oppositions qui font l'objet d'appels devant les tribunaux

	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**
Impôt sur le revenu	7 %	8 %	**5 %**
Accise, TPS et TVH	10 %	9 %	**10 %**
RPC et Assurance emploi	33 %	25 %	**23 %**
Arbitrage [1]	1	0	**0 %**
Administration des politiques commerciales	n/d	n/d	**1 %**

1 Moins de 1 % des oppositions ont mené à un appel devant les tribunaux en 1998-1999.

Notes : Les facteurs menant à un appel devant les tribunaux varient considérablement. Le type et la complexité des questions en litige ainsi que la qualité du processus établi par l'Agence pour l'examen des oppositions font partie de ces facteurs. Dans le cas du programme du RPC/AE, le pourcentage des appels portés devant le tribunal est plus élevé, car les tiers peuvent interjeter appel s'ils ne sont pas satisfaits de la décision rendue par l'Agence au niveau de l'examen administratif (opposition).

Objectif n° 6. Gestion et services à l'entreprise efficaces

Tableau 6-1 : Pourcentage des ressources humaines du secteur d'activité de l'Administration et de la technologie de l'information par rapport au total des ressources humaines de l'Agence

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Budget des dépenses 1999-2000**
Total des ETP du secteur d'activité	6 700[1]	7 054[2]	7 549	**7 465**	**6 905**
Total des ETP de l'Agence	39 163	40 055	41 354	**41 667**	**42 108**
Total des ETP du secteur d'activité, en pourcentage du total des ETP de l'Agence	17,1 %	17,6 %	18,3 %	**17,9 %**	**16,4 %**

1 Le nombre réel d'ETP utilisés en 1996-1997 exclut les 674 ETP affectés au recensement de 1996, dont les coûts ont été absorbés par Statistique Canada.

2 L'utilisation réelle inclut la réaffectation de ressources à la technologie de l'information et les nouvelles ressources approuvées par le Conseil du Trésor ayant une incidence sur ce secteur d'activité.

Note : L'utilisation réelle comprend la réaffectation de ressources à la technologie de l'information et les nouvelles ressources approuvées par le Conseil du Trésor ayant une incidence sur ce secteur d'activité. Par exemple, après avoir établi le budget des dépenses pour l'exercice 1999-2000, le Conseil du Trésor a approuvé de nouvelles ressources afin de financer des initiatives telles que la restructuration des prêts et présentations et la prestation nationale pour enfants qui comprennent quelque 536 et 154 ETP respectivement pour ce secteur d'activité. Un tel financement est en grande partie utilisé afin de traiter les activités supplémentaires à la technologie de l'information. Le taux d'utilisation réel en 1999-2000 est inférieur à celui de 1998-1999, ce qui est largement attribuable à l'importance des efforts déployés en 1998-1999 pour l'adaptation à l'an 2000.

Nous procédons actuellement à une révision du cadre de planification, de rapport et de responsabilisation, des secteurs d'activité des mesures du rendement en fonction du mandat et des activités de l'ADRC. On peut donc s'attendre à d'importants changements dans le secteur de l'administration et de la technologie de l'information surtout pour ce qui est de la réaffectation à d'autres secteurs d'activité des ressources prévues pour la technologie de l'information.

Tableau 4-6 : Pourcentage des oppositions réglées avec l'accord des clients

	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**
Impôt sur le revenu			
Accord total	30 %	28 %	**32 %**
Accord partiel	15 %	16 %	**16 %**
Décision confirmée	20 %	23 %	**18 %**
Accise, TPS et TVH			
Accord total	16 %	21 %	**15 %**
Accord partiel	4 %	9 %	**11 %**
Décision confirmée	4 %	6 %	**9 %**
RPC et Assurance-emploi [1]			
Accord total [2]	n/d	n/d	**29 %**
Accord partiel [2]	n/d	n/d	**8 %**
Décision confirmée [2]	n/d	n/d	**53 %**
Arbitrage			
Accord total	17	20	**24 %**
Accord partiel	n/d	n/d	**21 %**
Décision confirmée	n/d	n/d	**55 %**
Administration des politiques commerciales			
Accord total	n/d	41 %	**54 %**
Accord partiel	n/d	n/d	**13 %**
Décision confirmée	n/d	n/d	**24 %**

1 On ne tient pas de statistiques sur la charge de travail relative à ce programme, car elles pourraient être trompeuses en raison du nombre de parties concernées et des rapports entre celles-ci (p. ex., employeurs et employés).

2 Accord total - toutes les questions en litige ont été réglées avec l'accord du client.
Accord partiel - une partie seulement des questions en litige ont été réglées avec l'accord du client.
Décision confirmée - aucune des questions en litige n'a été réglée avec l'accord du client.

Notes : Ces données à elles seules ne peuvent donner une idée juste de l'équité du processus de règlement des différends. Il faut aussi tenir compte de facteurs externes tels que les faits et les raisons invoqués par les clients, la qualité de l'examen au stade de la cotisation ou de la vérification, etc.

Tableau 4-7 : Pourcentage des oppositions qui font l'objet d'appels devant les tribunaux

	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**
Impôt sur le revenu	7 %	8 %	**5 %**
Accise, TPS et TVH	10 %	9 %	**10 %**
RPC et Assurance emploi	33 %	25 %	**23 %**
Arbitrage [1]	1	0	**0 %**
Administration des politiques commerciales	n/d	n/d	**1 %**

1 Moins de 1 % des oppositions ont mené à un appel devant les tribunaux en 1998-1999.

Notes : Les facteurs menant à un appel devant les tribunaux varient considérablement. Le type et la complexité des questions en litige ainsi que la qualité du processus établi par l'Agence pour l'examen des oppositions font partie de ces facteurs. Dans le cas du programme du RPC/AE, le pourcentage des appels portés devant le tribunal est plus élevé, car les tiers peuvent interjeter appel s'ils ne sont pas satisfaits de la décision rendue par l'Agence au niveau de l'examen administratif (opposition).

Objectif n° 6. Gestion et services à l'entreprise efficaces

Tableau 6-1 : Pourcentage des ressources humaines du secteur d'activité de l'Administration et de la technologie de l'information par rapport au total des ressources humaines de l'Agence

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	**Réel 1999-2000**	**Budget des dépenses 1999-2000**
Total des ETP du secteur d'activité	6 700[1]	7 054[2]	7 549	**7 465**	**6 905**
Total des ETP de l'Agence	39 163	40 055	41 354	**41 667**	**42 108**
Total des ETP du secteur d'activité, en pourcentage du total des ETP de l'Agence	17,1 %	17,6 %	18,3 %	**17,9 %**	**16,4 %**

1 Le nombre réel d'ETP utilisés en 1996-1997 exclut les 674 ETP affectés au recensement de 1996, dont les coûts ont été absorbés par Statistique Canada.

2 L'utilisation réelle inclut la réaffectation de ressources à la technologie de l'information et les nouvelles ressources approuvées par le Conseil du Trésor ayant une incidence sur ce secteur d'activité.

Note : L'utilisation réelle comprend la réaffectation de ressources à la technologie de l'information et les nouvelles ressources approuvées par le Conseil du Trésor ayant une incidence sur ce secteur d'activité. Par exemple, après avoir établi le budget des dépenses pour l'exercice 1999-2000, le Conseil du Trésor a approuvé de nouvelles ressources afin de financer des initiatives telles que la restructuration des prêts et présentations et la prestation nationale pour enfants qui comprennent quelque 536 et 154 ETP respectivement pour ce secteur d'activité. Un tel financement est en grande partie utilisé afin de traiter les activités supplémentaires à la technologie de l'information. Le taux d'utilisation réel en 1999-2000 est inférieur à celui de 1998-1999, ce qui est largement attribuable à l'importance des efforts déployés en 1998-1999 pour l'adaptation à l'an 2000.

Nous procédons actuellement à une révision du cadre de planification, de rapport et de responsabilisation, des secteurs d'activité des mesures du rendement en fonction du mandat et des activités de l'ADRC. On peut donc s'attendre à d'importants changements dans le secteur de l'administration et de la technologie de l'information surtout pour ce qui est de la réaffectation à d'autres secteurs d'activité des ressources prévues pour la technologie de l'information.

Annexe 2 : Lois appliquées

Lois sous la responsabilité du ministre du Revenu national, y compris certaines lois pour lesquelles le ministre du Revenu national joue un rôle.

Loi de mise en oeuvre de l'Accord de libre-échange entre le Canada et le Chili	*ch.14*
Loi sur l'Agence des douanes et du revenu du Canada	*C-43*
Loi de mise en oeuvre de l'Accord de libre-échange Canada-Israël	*ch.33*
Régime de pensions du Canada	*C-8 (Partie I)*
Loi de mise en oeuvre de l'Accord de libre-échange entre le Canada et les États-Unis	*ch.65*
Loi sur les allocations spéciales pour enfants, 1992	*ch. 48 (Annexe)*
Loi sur les douanes, L.R.,	*ch. 1 (2e suppl.)*
Loi sur les douanes, L.R.	*ch. 41 (3e suppl.)*
Loi sur la compétence extracôtière du Canada pour les douanes et l'accise	*C-53*
Loi sur le ministère du Revenu national	*N-16*
Loi sur l'assurance-emploi, 1996	*ch. 23 (Parties IV et VII)*
Loi sur l'accise	*E-14*
Loi sur la taxe d'accise, (y compris la TPS/TVH)	*E-15 (Parties II-IX)*
Loi sur les exportations	*E-18*
Loi sur les licences d'exportation et d'importation	*E-19*
Loi sur les arrangements fiscaux entre le gouvernement fédéral et les provinces	*F-8*
Loi sur les missions étrangères et les organisations internationales	*ch.41*
Loi validant des ordonnances tarifaires sur les fruits et légumes	*1988, ch. 5*
Loi sur l'importation des boissons enivrantes	*I-3*
Loi de l'impôt sur le revenu, L.R.	*ch. 1 (5e suppl.)*
Règles concernant l'application de l'impôt sur le revenu, L.R.	*ch. 2 (5e suppl.)*
Loi sur les interprétations des conventions en matière d'impôts sur le revenu.	
Loi de mise en oeuvre de l'Accord de libre-échange nord-américain	*ch.44*
Loi de l'impôt sur les revenus pétroliers	*P-12*
Loi sur les privilèges et immunités de l'Organisation du Traité de l'Atlantique Nord.	*ch.P-24*
Loi sur le transfert de l'impôt sur le revenu des entreprises d'utilité publique	*P-37*
Loi sur les mesures spéciales d'importation	*S-15*
Ordonnance sur les surtaxes à l'importation, etc., 1963	*ch. 18*
Loi sur la cession du droit au remboursement en matière d'impôt	*T-3 (SI/95-102)*
Loi sur les marques de commerce	*T-13 (para. 53 à 53.3)*
Loi de mise en oeuvre de l'Accord sur l'Organisation mondiale du commerce	*ch.47*

Annexe 3 : Vérifications et examens internes

Voici la liste des vérifications et examens achevés en 1999-2000 :

Vérifications

An 2000
Démarcation de l'encaisse en fin d'exercice 1998-1999
Direction du cadre de gestion des services à la clientèle
État de préparation des ressources humaines de l'Agence
Formation administrée à VERO
Gestion des formulaires
IMPÔTEL
Organisation VERO
Paie et les avantages sociaux
Programme de développement durable
Publications
Régime de pensions du Canada - Année de référence 1994-1995
Révision du processus réglementaire à l'ADRC
Services de renseignements
Suivi de la TI
Traitement des demandes de remboursement aux visiteurs

Examens

Centre téléphonique national
Comité consultatif pour les petites entreprises (CCPE)
Programme de contrôle de la satisfaction de la clientèle - Direction générale des appels
Programme d'impôt international - Cadre d'évaluation
Programme des organismes de bienfaisance - Cadre d'évaluation
Systèmes de soutien à la mainlevée accélérée des expéditions commerciales

Annexe 4 : Références et personnes-ressources

I. Rapport sur les plans et les priorités de 1999-2000

II. Site Web de Revenu Canada (http://www.rc.gc.ca)

1. Directeur général
Direction de la planification et du rendement d'entreprise
Direction générale des affaires de l'entreprise
555, avenue MacKenzie
Ottawa (Ontario)
K1A 0L5
Télécopieur (613) 941-3438

2. Directeur général
Direction générale des communications
555, avenue MacKenzie
Ottawa (Ontario)
K1A 0L5
Télécopieur (613) 954-7955